

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



TESIS

TÍTULO:

**“CALIDAD DE SERVICIO AL ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

ROBERTO JAIRO NICASIO HURTADO

ASESOR:

DR.CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO

CAJAMARCA – PERÚ

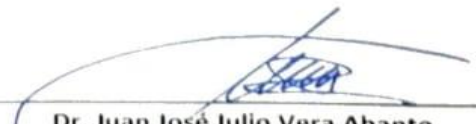
2025



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Roberto Jairo Nicasio Hurtado
DNI: 71810692
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Departamento Académico:
Ciencias Contables
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"CALIDAD DE SERVICIO AL ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2024".
6. Fecha de evaluación: 06/05/2025
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 9%
9. Código Documento: trn:oid:::3117:456248925
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 07/05/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 Dr. Lennin Rodríguez Castillo DNI: 16657425	 Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

* En caso se realizó la evaluación hasta d

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACION DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 042-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller ROBERTO JAIRO NICASIO HURTADO denominada:

"CALIDAD DE SERVICIO AL ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2024"

Fecha Sustentación: 05/05/2025.



DR. CPC. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUEN
PRESIDENTE



DR. CPC. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE
SECRETARIO



DR. CPC. CÉSAR OCTAVIO VÁSQUEZ CARRANZA
VOCAL



DR. CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO
ASESOR

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres, por los valores que inculcaron en mi persona desde la niñez, los cuales influyeron de manera positiva para poder terminar la carrera universitaria satisfactoriamente.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por brindarme la salud necesaria para poder terminar la presente tesis, también quiero agradecer al CPC. Juan José Julio Vera Abanto quien con su amplio conocimiento me brindó las enseñanzas en el curso seminario de tesis y su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, a mi asesor CPC. Lennin Rodriguez Castillo, por su sabiduría y orientación y por último a mi familia quienes me brindaron su apoyo en cada instante que se ha desarrollado la presente tesis.

Índice de contenido

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas.....	9
Índice de figuras	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I Planteamiento de la investigación.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.1.1 Contextualización.....	15
1.1.2 Descripción del problema	16
1.2 Delimitación del problema.....	18
1.2.1 Delimitación espacial	18
1.2.2 Delimitación temporal.....	18
1.2.3 Delimitación teórica.	18
1.3 Formulación del problema	18
1.3.1 Pregunta general.....	18
1.3.2 Preguntas específicas	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Justificación teórica.....	19
1.4.2 Justificación práctica	19
1.4.3 Justificación académica.....	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Limitaciones.....	21
Capítulo II Marco Teórico	22
2.1. Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.1.3 Antecedentes regionales.....	26
2.2. Base legal	27

2.3 Marco teórico y conceptual.....	28
2.3.1 Enfoque polisémico de la calidad en la educación superior	28
2.3.2 Calidad	29
2.3.3 Calidad de servicio al estudiante.....	29
2.4 Definición de términos básicos	43
2.4.1 Calidad	43
2.4.2 Currículo	43
2.4.3 Excelencia	43
2.4.4 Institución educativa superior.	43
2.4.5 Programa académico	43
Capítulo III Hipótesis y variables	44
3.1 Hipótesis general.....	44
3.2 Variables	44
3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	44
Capítulo IV Marco metodológico	46
4.1 Enfoque y métodos de la investigación.....	46
4.1.1 Enfoque de la investigación	46
4.1.2 Métodos de la investigación.....	46
4.2 Diseño de investigación	47
4.3 Población y muestra	47
4.3.1 Población.....	47
4.3.2 Muestra.....	48
4.4 Unidad de análisis y unidad de observación.	48
4.5 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	48
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	49
4.7 Matriz de consistencia.....	49
Capítulo V Resultados y Discusiones	51
5.1 Presentación de resultados	51
5.1.1. Calidad del servicio al estudiante.....	51
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	70
5.2.1. Análisis interpretación de los resultados.....	70
5.2.2. Discusión de resultados.....	82
Conclusiones	86
Recomendaciones.....	88

Referencias	89
Apéndice	92
Apéndice A.	92
Instrumento de recolección de datos	92
Apéndice B.....	100
Prueba de Fiabilidad del instrumento de recolección de datos	100
Apéndice C.....	101
Baremos para los índices sintéticos para variables y dimensiones	101

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de los componentes de la hipótesis</i>	458
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	51
Tabla 3 <i>Calidad de servicio al estudiante</i>	73
Tabla 4 <i>Calidad de servicio al estudiante por escuela</i>	74
Tabla 5 <i>Procesos administrativos</i>	725
Tabla 6 <i>Procesos administrativos por escuela</i>	736
Tabla 7 <i>Proceso académico</i>	747
Tabla 8 <i>Proceso académico por escuela</i>	758
Tabla 9 <i>Desempeño docente</i>	769
Tabla 10 <i>Desempeño docente por escuela</i>	80
Tabla 11 <i>Programas académicos</i>	81
Tabla 12 <i>Programa académico por escuela</i>	82
Tabla 13 <i>Instalaciones y equipos</i>	83
Tabla 14 <i>Instalaciones y equipos por escuela</i>	84

Índice de figuras

Figura 1 <i>Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos</i>	53
Figura 2 <i>Comunicación y transparencia</i>	55
Figura 3 <i>Experiencia del servicio al estudiante</i>	536
Figura 4 <i>Calidad de la enseñanza y el aprendizaje</i>	547
Figura 5 <i>Recursos y apoyo académico</i>	569
Figura 6 <i>Planificación y organización del currículo</i>	60
Figura 7 <i>Competencia y dominio del contenido</i>	61
Figura 8 <i>Métodos de enseñanza y participación estudiantil</i>	62
Figura 9 <i>Interacción y disponibilidad</i>	64
Figura 10 <i>Relevancia y actualización del plan de estudios</i>	625
Figura 11 <i>Oportunidades de prácticas y experiencias prácticas</i>	647
Figura 12 <i>Apoyo académico y orientación</i>	658
Figura 13 <i>Estado y calidad de las instalaciones</i>	70
Figura 14 <i>Disponibilidad y acceso a equipos y recursos</i>	68
Figura 15 <i>Capacidad y comodidad en espacios compartidos</i>	72
Figura 16 <i>Calidad de servicio al estudiante</i>	70
Figura 17 <i>Calidad de servicio al estudiante por escuela</i>	72
Figura 18 <i>Procesos administrativos</i>	73
Figura 19 <i>Procesos administrativos por escuela</i>	74
Figura 20 <i>Proceso académico</i>	75
Figura 21 <i>Proceso académico por escuela</i>	76
Figura 22 <i>Desempeño docente</i>	77
Figura 23 <i>Desempeño docente por escuela</i>	78
Figura 24 <i>Programas académicos</i>	79
Figura 25 <i>Programa académico por escuela</i>	80
Figura 26 <i>Instalaciones y equipos</i>	81
Figura 27 <i>Instalaciones y equipos por escuela</i>	82

Resumen

El presente estudio, titulado " Calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca", tiene como objetivo general: Describir la percepción calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contable y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024. Se consideró un muestreo no probabilístico, la muestra se determinará por conveniencia, siendo los criterios de inclusión los estudiantes del décimo ciclo, seleccionándose 90 estudiantes, y el diseño de la investigación es no experimental, específicamente un corte transaccional. De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que, de los 90 estudiantes encuestados, el 24.4% respondió que la calidad del servicio al estudiante es baja, el 68.9% indicó que es media, y el 6.7% consideró que es buena.

Palabras clave: Calidad de servicio estudiantil, desempeño docente, Programas académicos, Proceso académico.

Abstract

The present study, entitled "Quality of service to the student in the Faculty of Economic, Accounting and Administrative Sciences of the National University of Cajamarca", has the following general objective: To describe the perception of quality of service to the student in the Faculty of Economic, Accounting and Administrative Sciences of the National University of Cajamarca, 2024. The sample used in the study consists of A non-probabilistic sampling will be used, the sample will be determined by convenience, being the inclusion criteria the students of the tenth cycle, selecting 30 students from each career. and the research design is non-experimental, specifically a transactional cut. According to the results obtained, of the 90 students surveyed, 24.4% responded that the quality of student service is low, 68.9% indicated that it is average, and 6.7% considered it to be good.

Key words: Quality of student service, teaching performance, academic programs, academic process.

Introducción

El presente estudio, titulado " Calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca", aborda un tema de gran importancia al destacar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas sobre la calidad de servicios a los estudiantes.

Este trabajo se centra en la aplicación de encuestas a 90 estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca. En él, se examinan la calidad de los servicios al estudiante que se brindan.

La presente investigación se estructura en varios capítulos, siguiendo un enfoque metodológico y académico:

Capítulo I: En este capítulo, se presenta una descripción de la situación problemática que motiva la investigación. Se formulan los problemas de investigación y se establecen los objetivos. Además, se justifica la relevancia de la investigación y se destacan las limitaciones encontradas.

Capítulo II: En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico. Se incorporan antecedentes a nivel internacional y nacional regionales relacionadas a las variables de estudio. Se incluyen las bases teóricas relevantes y se definen los términos básicos utilizados en la investigación.

Capítulo III: En el tercer capítulo, se exponen las hipótesis de investigación y se definen las variables que se analizarán a lo largo del estudio.

Capítulo IV: En este capítulo se describe detalladamente la metodología utilizada en la investigación. Se explica el enfoque de investigación, el tipo de estudio y el diseño aplicado. Se detallan aspectos como la población y la muestra, así como la técnica e instrumento empleados para la recopilación de datos.

Capítulo V: En el quinto capítulo, se lleva a cabo el análisis de los resultados obtenidos. Asimismo, se lleva a cabo una discusión detallada de los resultados obtenidos.

Capítulo VI: El sexto capítulo presenta las conclusiones derivadas de la investigación, así como las recomendaciones basadas en los hallazgos. Se destacan las implicaciones prácticas y las posibles áreas de mejora.

Finalmente se listan todas las fuentes bibliográficas y referencias citadas a lo largo de la investigación, siguiendo las normas de citación correspondientes. Como también se tiene los apéndices que contienen información adicional relevante para la investigación, como la matriz de consistencia metodológica y el instrumento utilizado para la recolección de datos, entre otros documentos complementarios.

Capítulo I Planteamiento de la investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

1.1.1 Contextualización

La problemática del servicio al estudiante universitario abarca diversos aspectos, como los procesos administrativos ineficientes, los desafíos en el proceso académico, el bajo desempeño docente, la falta de actualización en los programas académicos y las deficiencias en las instalaciones y equipos. Estos problemas dificultan el acceso a servicios y recursos, afectan la calidad de la educación y limitan el desarrollo académico de los estudiantes.

La Organización Mundial Para la Educación y la Cultura (UNESCO, 2016) ha destacado algunos desafíos relacionados con el servicio al estudiante universitario en diversos informes y publicaciones. Estos desafíos pueden variar según los países y las regiones, pero algunos temas recurrentes son: (1) Acceso equitativo para garantizar un acceso equitativo a la educación superior, especialmente para grupos sub representados y desfavorecidos. Esto implica eliminar barreras financieras, geográficas y culturales que impiden que ciertos estudiantes accedan a oportunidades educativas. (2) Calidad de la educación destacando la importancia de la calidad de la educación en todos los niveles, incluida la educación superior. Esto implica asegurar que los programas académicos sean relevantes, actualizados y estén en línea con las necesidades del mercado laboral. También implica promover la excelencia docente y la mejora continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje. (3) Internacionalización de la educación superior Para fomentar la internacionalización de la educación superior, promoviendo la movilidad estudiantil, la colaboración entre instituciones y la diversidad cultural en los campus universitarios. Esto implica garantizar que los estudiantes tengan acceso a programas de intercambio y oportunidades de aprendizaje global.

En el ámbito nacional de Perú, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) es el organismo encargado de garantizar la calidad de la educación superior en el país. Aunque no puedo proporcionar datos actualizados en tiempo real, puedo mencionar algunos problemas comunes que se han abordado en el contexto peruano en relación con el servicio al estudiante universitario.

Uno de los principales desafíos en Perú ha sido asegurar la calidad de las universidades y los programas académicos. Antes de la creación de la SUNEDU en 2014, existía una falta de regulación y supervisión en el sistema de educación superior peruano. Esto llevó a la proliferación de instituciones de baja calidad y programas académicos deficientes.

La creación de la SUNEDU ha permitido un mayor control y supervisión de las universidades, exigiendo estándares de calidad y evaluaciones rigurosas. Según datos de la SUNEDU, hasta diciembre de 2020 se habían evaluado y acreditado 86 universidades, lo que representa un avance significativo en la mejora de la calidad educativa en el país (SUNEDU, 2020).

La SUNEDU ha trabajado en estrecha colaboración con las universidades para mejorar los procesos de titulación y fortalecer la relación entre la educación superior y el mundo laboral. También se han implementado mecanismos de seguimiento y evaluación de los indicadores de empleabilidad de los egresados (SUNEDU, 2020).

1.1.2 Descripción del problema

En la facultad de CECA podemos identificar varios aspectos relacionados a la problemática del servicio al estudiante, en los procesos administrativos, aun cuando se evidencian esfuerzos para brindar un adecuado servicio administrativo, los estudiantes a menudo se enfrentan a problemas relacionados con la eficiencia y la transparencia de los esos procesos, como la matrícula, la inscripción de asignaturas, la entrega de documentos y

la gestión de trámites. Estos obstáculos pueden generar demoras, frustración y dificultades para acceder a los servicios y recursos necesarios; de otro lado, en aspecto académico los desafíos pueden incluir la falta de información clara sobre los requisitos del programa, problemas de planificación y asignación de horarios, deficiencias en la calidad de la enseñanza y la evaluación, y la falta de apoyo adecuado para el aprendizaje y el desarrollo académico; lo que se relaciona con la calidad del cuerpo docente que es fundamental para la experiencia educativa de los estudiantes. Sin embargo, la problemática del servicio al estudiante universitario presenta en algunos casos la falta de capacitación y actualización de los docentes como aspectos sobre la comunicación y disponibilidad, y diferencias en los estilos de enseñanza que dificultan el aprendizaje. Asimismo, se evidencia que los estudiantes encuentran dificultades en relación con la estructura y contenido de los programas académicos debido al cambio reciente del plan curricular, lo que implica cambios en la relevancia y contenidos de los currículos y la desconexión entre lo que se enseña y las demandas del mercado laboral. Un tema a no dejar lado es la problemática relacionada con las instalaciones y equipos que muchas veces no son adecuadamente proporcionados y adecuados para el aprendizaje y la investigación, aun cuando en la Facultad se tiene políticas para mejorar los espacios de estudio y laboratorios estos se encuentran a veces desactualizados o son insuficientes, dificultando el desarrollo de cursos que requieren de estos y el acceso de los estudiantes a la tecnología y recursos digitales.

En general, abordar estos aspectos de manera efectiva requiere mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la formación y apoyo docente, actualizar los programas académicos, y garantizar la disponibilidad de instalaciones y equipos adecuados para ofrecer una experiencia universitaria de calidad a los estudiantes.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, Provincia de Cajamarca, Región Cajamarca.

1.2.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrollará en el año 2024

1.2.3 Delimitación teórica.

La investigación se delimita teóricamente al estudio de la calidad del servicio desde la perspectiva del estudiante, teniendo en cuenta el Enfoque polisémico de la calidad en la educación superior de Harvey y Green.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Pregunta general

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024?

1.3.2 Preguntas específicas

¿Cuál es la percepción de la calidad de los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024

¿Cuál es la percepción de la calidad de los procesos académico en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024

¿Cuál es la percepción de la calidad del desempeño docente en la Facultad de Ciencias Económicas Contable y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024

¿Cuál es la percepción de la calidad de los programas académicos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024

¿Cuál es la percepción de la calidad de las instalaciones y equipos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La justificación científica para el desarrollo de la investigación sobre calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca radica en llenar un vacío de conocimiento, contribuyendo al campo de estudio generando nuevos conocimientos basados la comprensión teórica el uso de la metodología científica cuyos resultados se basan en la evidencia. Asimismo, contribuir al avance académico, contribuyendo a la línea de investigación sobre la calidad educativa, mediante un estudio específico con enfoque en las necesidades y características de esta facultad en particular.

1.4.2 Justificación práctica

La importancia, relevancia y viabilidad de la investigación sobre la calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas radica en la identificación de áreas de mejora, la orientación de recursos y esfuerzos, y la mejora de la calidad del servicio al estudiante. Permite identificar áreas específicas donde pueden existir deficiencias o necesidades no atendidas. Los resultados pueden servir como

base para desarrollar planes de mejora y programas de acción que aborden los problemas identificados, lo que a su vez mejorará la experiencia y el rendimiento de los estudiantes. Además, la investigación proporciona información valiosa para dirigir los recursos y esfuerzos hacia los aspectos que tienen un mayor impacto en la calidad del servicio al estudiante, permitiendo así optimizar el uso de los recursos limitados y priorizar las acciones que generarán una diferencia significativa en la experiencia de los estudiantes.

1.4.3 Justificación académica

La justificación académica para llevar a cabo la investigación sobre la calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas se basa en varias razones fundamentales. En primer lugar, esta investigación contribuirá al conocimiento académico, generando nuevos conocimientos y aportes en el campo de la educación y la gestión educativa específicamente en esta facultad. Además, promoverá el fortalecimiento de la formación académica al brindar una oportunidad para involucrar a estudiantes y profesores en el proceso de investigación y fomentar una cultura de investigación en la facultad. Desde una perspectiva académica, la investigación también contribuirá a mejorar la excelencia educativa al proporcionar datos y evidencia sobre los diversos factores que la influyen. Esto permitirá tomar decisiones informadas e implementar estrategias efectivas que respalden el aprendizaje, la enseñanza y un entorno de apoyo para los estudiantes. Además, la investigación ayudará a desarrollar buenas prácticas que fomenten la colaboración y el intercambio de conocimientos entre colegas, promoviendo así la mejora continua en el ámbito educativo. En resumen, estos aspectos resaltan el papel esencial de la investigación académica para promover la excelencia educativa y contribuir al avance del campo en cuestión.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir la percepción calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contable y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

1.5.2 Objetivos específicos

Describir la percepción calidad de los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Describir la percepción calidad de los procesos académico en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Describir la percepción del desempeño docente en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Describir la percepción calidad de los programas académicos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

Describir la percepción calidad de las instalaciones y equipos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.

1.6 Limitaciones

No se presentaron limitaciones para el desarrollo de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Medrano (2021) desarrollo la investigación *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. El propósito de la investigación fue el análisis de la gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinarias de Carazo. En cuanto a la metodología utilizada se desarrolló bajo un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, con un diseño exploratorio, descriptivo y correlacional. Se utilizó como técnica la Encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a una muestra de 40 estudiantes. En su estudio concluye: (1) la UNAN-Managua se alinea con las políticas y regulaciones nacionales en el ámbito educativo y sigue las directrices establecidas por el gobierno y las leyes correspondientes. (2) La mejora continua y la gestión de calidad en la educación superior se están implementando a través del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES). Se ha logrado desarrollar estos procesos gracias a la experiencia adquirida en el intercambio académico con agencias de acreditación de la región. Además, se ha participado en procesos formales de autoevaluación institucional, así como de carreras y programas, con el objetivo de mejorar y obtener acreditación. (3) El factor de estructura curricular se compone de 10 elementos de evaluación para los estudiantes, de los cuales 4 se consideran débiles y 6 como fortalezas. Por otro lado, de los 9 elementos evaluados en las entrevistas con directivos y docentes, 3 se consideran débiles y 6 como fortalezas. La principal debilidad identificada es la falta de planes de movilidad académica interna o externa respaldados por el programa, así como la escasa publicación de artículos científicos. (4) En el factor de

recursos humanos, los estudiantes valoraron positivamente los 7 elementos evaluados, considerándolos como fortalezas. Sin embargo, los directivos y docentes identificaron que, de los 5 elementos evaluados, 3 representan debilidades. Estas debilidades se deben a la falta de personal técnico y de apoyo en la gestión administrativa, una planificación insuficiente de capacitaciones y la ausencia de programas de intercambio para el cuerpo docente que trabaja en la unidad de posgrados. (5) En el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje, se encontró alta disposición, formación y experiencia de los docentes, respaldados por programas curriculares acordes a los requisitos del perfil de la maestría. Por otro lado, los directivos y docentes que identificaron debilidades las principales debilidades identificadas fueron la falta de coordinación y enlace entre los módulos, la baja efectividad en la promoción limpia y las deficiencias en el seguimiento de la culminación de las tesis. (6) En el factor de infraestructura y recursos para la enseñanza, la falta de infraestructura adecuada y recursos para la enseñanza son las principales debilidades de la Unidad de Posgrados, y estas se ven agravadas por una deficiente gestión administrativa y financiera.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ruiz (2019) desarrolló la investigación *Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana*. Tuvo como objetivo Describir la percepción de calidad de servicio de enseñanza a partir de sus dimensiones en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana. El enfoque del estudio fue cuantitativo y de tipo descriptivo, la muestra utilizada fue de trescientos alumnos y en la recolección de los datos aplicó un cuestionario. Presentó las siguientes conclusiones: (1) Se demuestra que la percepción de alta calidad de servicio de enseñanza en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la universidad privada que ha

sido evaluada no supera el umbral del 25%. El indicador de percepción de calidad global estimado, producto de la ponderación del porcentaje de alta calidad en cada dimensión y la importancia relativa de sus dimensiones, es de 24.3%, (2) se comprueba que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión actitud y comportamiento del profesorado (32.3%) supera el estándar de alta calidad propuesto en el estudio, por lo que se puede decir que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos, (3) el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión competencias del profesorado (34%) supera el estándar de alta calidad planteado, por lo que se puede afirmar que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos. (4) Se comprueba que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión contenido del plan de estudios (29%) supera el estándar de alta calidad planteado en el estudio por lo que se puede señalar que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos. (5). Se verifica que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión instalaciones y equipamientos (16.7%) no logra superar el estándar de alta calidad planteado en el estudio por lo que se puede señalar que esta dimensión no tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos.

Astete (2018) desarrolló la tesis *Calidad De Servicio Educativo Y Satisfacción Estudiantil En Los Estudiantes De La Escuela Profesional De Contabilidad De La Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*, el objetivo fue conocer la percepción de la calidad de los servicios educativos y la relación con la satisfacción estudiantil de los estudiantes. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, la población en estudio estuvo constituida por 282 estudiantes de dicha escuela profesional, a los cuales se les aplicó cuestionario. Presento las siguientes

conclusiones: (1) que el 47.2 % de los estudiantes indica que casi siempre se siente satisfecho, lo que se manifiesta en la calidad de servicio educativo en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruana Filial del Cusco, debido a el involucramiento con el usuario, la infraestructura y el resultado de los servicios de los estudiantes se encuentran directamente relacionados con la Satisfacción estudiantil. (2) que el 62.80% de los estudiantes manifiesta que calidad de infraestructura y equipamiento en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco es regular, es decir que para la mayoría de los estudiantes no se cuenta con infraestructura adecuada que permita el desarrollo de actividades académicas dentro de la escuela profesional. Esto debido a que no se cuenta con un edificio propio con características que permita el desarrollo profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad. (3) que el 62.80% de los estudiantes manifiesta que la calidad del servicio administrativo en la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco es regular, es decir existe un inadecuado servicio administrativo, ya que solo dos personas realizan funciones administrativas dentro de la escuela profesional, las cuales no se abastecen para prestan servicio a todos los estudiantes especialmente en la época de matrículas. (4) que el 62.80% de los estudiantes manifiesta que la calidad de servicio docente es regular, es decir que los docente de la Escuela Profesional de Contabilidad planifican el trabajo pedagógico con antelación a través de su respectiva preparación para el dominio de las asignaturas según la especialidad que enseñan, la programación curricular, de acuerdo al perfil del egresado, la elaboración de contenido silábico de manera consensuada y el conocimiento de metodologías, herramientas e instrumentos necesarios para el aprendizaje durante las sesiones de clase de los estudiantes, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación. Concluye que para el 53.68% de los estudiantes el resultado de servicio considera que es malo, un 24.26 % manifiesta que

es regular ,9.93% manifiestan que es regular, así mismo un 9.56% indica que es muy malo y solo un 2.57% de los estudiantes indica que es muy bueno. Demostrándose que para la mayoría de los estudiantes no se presta un adecuado servicio educativo dentro de la universidad.

Vilca (2021) desarrolló la investigación “Calidad de Servicios Académicos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC PUNO 2019 –I”, La realizó con el objetivo de determinar si la calidad de servicios académicos influye en la satisfacción de los estudiantes de los últimos semestres. La metodología de estudio fue de tipo descriptivo, haciendo uso de la técnica de la encuesta y como modelo se utilizó el cuestionario SERVQUAL y 5 indicadores. Los resultados del estudio fueron: el 31.3% de los estudiantes perciben que la calidad de servicio es de regular calidad, el 30% de estudiantes indican como regular la calidad de las actividades académicas y administrativas, el 38.8% de estudiantes expresan como regular la calidad en la formación profesional en general el 31.3% de estudiantes manifiestan como regular la calidad de servicio que brinda el personal y finalmente el 31.3% de estudiantes manifiestan como bueno la calidad en infraestructura y servicio universitario y en relación a la satisfacción el 36.3% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad universitaria. La calidad de servicio académicos influye de manera directa en la satisfacción expresada por los estudiantes; por esta razón se acepta la hipótesis planteada porque se obtuvo $p=0.004$.

2.1.3 Antecedentes regionales

Melendres (2019) llevó a cabo la tesis *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de administración y negocios internacionales de la universidad alas peruanas - filial Cajamarca*, tuvo como objetivo determinar la diferencia de expectativas y percepción de la calidad de los

servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca, ya que a partir de las diferencias entre estas dos variables se encontró la calidad del servicio educativo. Para la muestra se tomó a todos los estudiantes matriculados en ciclo 2018-I que fueron un total de 43, de los cuales a 31 de ellos se les aplicó el test SERVQUAL modificado para el estudio y a los 12 restantes, estudiantes líderes, se hizo la entrevista a profundidad, para contrastar las respuestas de ambos instrumentos. El estudio tiene cinco dimensiones en cada una de las variables que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al aplicar el modelo SERVQUAL se encontró que existen diferencias entre expectativas y percepción en la calidad del servicio educativo que tienen los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Cajamarca; teniendo como resultado de calidad y calidad promedio un valor negativo, el mismo que indica un bajo nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes, por lo que se concluye que las expectativas de los estudiantes no están satisfechas, es decir las expectativas superan a la percepción ; y al analizar la calidad del servicio en las cinco dimensiones se encontró que la dimensión seguridad es la más valorada por los estudiantes cuando se relaciona con calidad deseada y la dimensión empatía es la que obtuvo mayor brecha negativa. Los resultados obtenidos en lo referente a la percepción del servicio educativo, los resultados encontrados con SERVQUAL y las entrevistas a profundidad son similares, concluyendo que el nivel de la percepción es alto sobresaliendo la dimensión elementos tangibles.

2.2. Base legal

Ley N.º 30220 Ley Universitaria.

Esta ley tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las

instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura (Ley N.º 30220, art. 1).

Como ámbito de aplicación regula a las universidades bajo cualquier modalidad, sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que funcionen en el territorio nacional. (Ley N.º 30220, art. 2).

2.3 Marco teórico y conceptual

2.3.1 Enfoque polisémico de la calidad en la educación superior

Autores como Harvey y Green (como se citó en Duran y Páez, 2020) proponen un enfoque que aborda la calidad desde diversas perspectivas.

a) Se destaca la perspectiva excepcional de la calidad, que se divide en tres dimensiones. La primera considera la calidad como algo excepcional atribuido a unas pocas instituciones que destacan por su excelencia académica. La segunda vertiente entiende la calidad en función del cumplimiento de estándares elevados, mientras que la tercera sostiene que la calidad se define mediante el cumplimiento de estándares mínimos de rendimiento.

En segundo lugar, se encuentra el enfoque por perfección, que postula que la perfección se logra al establecer especificaciones que conducen a la excelencia. Esto implica que los procesos educativos deben orientarse hacia la eliminación de defectos, ajustando el producto a especificaciones medibles y predefinidas para alcanzar la perfección.

En tercer lugar, se aborda la calidad como la adecuación a una meta, lo que implica que la calidad cobra sentido cuando cumple con los objetivos académicos y administrativos propuestos. En cuarto lugar, se considera la calidad como la entrega de valor por dinero, es decir, la oferta de opciones con distintos precios que se ajustan a diferentes sectores sociales, facilitando así la accesibilidad y cobertura.

Finalmente, en quinto lugar, se contempla la calidad como una forma cualitativa en la cual el aprendizaje de los individuos ocupa un lugar central. Por lo tanto, la evaluación de la calidad se basa en los resultados del producto, lo que implica que todas las acciones deben dirigirse hacia la mejora de la calidad del estudiante universitario.

2.3.2 Calidad

Según (2002) La calidad debe necesariamente, estar relacionada con el uso y el valor que satisface el requerimiento de los clientes. Esta propuesta implica nivel de excelencia, pero algo excelente no es algo caro y lujoso sino adecuado para su uso. Son los clientes y la empresa o institución misma, y no los competidores, los que condicionan la vida de las organizaciones pudiendo éstas alcanzar, según su comportamiento, cualesquiera de los estados extremos: el éxito o la desaparición. Condición necesaria pero no suficiente: Calidad es la suma de los valores agregados que se incorporan al producto y/o servicio a lo largo del proceso.

En el ámbito educativo Senlle y Gutiérrez (2005) afirman que la calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. (p. 3)

2.3.3 Calidad de servicio al estudiante

El trasladar el concepto de calidad a la educación, en particular a la educación superior, implica que nos ubiquemos analizando las características generales que le dan una imagen propia a las actuales políticas académicas tanto a nivel del sistema de educación superior como también a nivel institucional. En relación con las características fundamentales, se destaca la importancia de las ideas que delinean y respaldan la identidad

de los programas académicos, estableciendo conexiones entre conceptos como excelencia y calidad académica, compromiso social. En este sentido y desde esta perspectiva, se observa que, en el ámbito del sistema de educación superior, se plantea la excelencia académica y la pertinencia social como pilares fundamentales de la reforma educativa.

En un primer acercamiento, se podría definir la calidad como la satisfacción de necesidades destinada a atender los requisitos de diversos actores y sectores vinculados al quehacer institucional. En este contexto, la calidad implica la búsqueda de un equilibrio dinámico entre dos perspectivas fundamentales. Por un lado, se encuentran las necesidades de los sectores sociales y las demandas de los actores individualmente asociados con las Instituciones de Educación Superior. Por otro lado, se consideran los objetivos y funciones específicos de estas instituciones.

Los conceptos actuales sobre calidad, universalmente aceptados, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes pactan mediante una oferta del servicio, contrato, acuerdo o pacto. En ocasiones, algunas empresas intentan incluir reglamentos o cláusulas que contradicen la ley, por lo que es importante que los clientes soliciten información detallada sobre los servicios y compromisos, asegurándose de obtener todo por escrito, especialmente en temas cruciales. En el ámbito educativo, si los estudiantes se han matriculado en una asignatura, han abonado sus tasas, ya sea directamente o a través de impuestos en el caso de la educación gratuita, y, al asistir a clases, el profesor no se presenta de manera reiterada, se está incumpliendo el acuerdo establecido. Es fundamental reconocer que el alumno es el cliente primario en el ámbito educativo, seguido por la familia como cliente secundario y la sociedad como cliente terciario. Los conocimientos adquiridos por el alumno durante su educación tienen la finalidad de prepararlo para participar en la sociedad, conseguir empleo, formar una familia o asumir responsabilidades parentales. En este contexto, la

transparencia y la exigencia de lo pactado son aspectos esenciales para garantizar una educación efectiva y cumplir con las expectativas de los alumnos. (Senlle y Gutiérrez, 2005)

Los aspectos centrales para evaluar sobre La calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca son los siguientes: Procesos administrativos, Proceso académico, Desempeño docente, Programas académicos e Instalaciones y equipos.

3.2.1.1 Procesos administrativos. En el contexto de las universidades, los procesos administrativos tienen una influencia en el desarrollo del aprendizaje en un modelo basado en competencias

Según Barajas y Gonzáles (2013) Los procesos administrativos dentro de las universidades son parte fundamental de la operación diaria de éstas, sin embargo, no todos los participantes y usuarios de estos procesos administrativos, los identifican plenamente, y mucho menos los valoran en su justa dimensión e importancia, sobre todo para el desarrollo académico e intelectual de los estudiantes,

Al respecto Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que son las personas, entre ellos los directivos, técnicos, administrativos, influyen significativamente en la calidad del servicio administrativo. Estas personas deben poseer conocimientos sobre el uso y la aplicación de las técnicas de calidad, con el propósito de implementarlas de manera efectiva y mejorar continuamente su gestión.

En esta dimensión es importante evaluar aspectos relacionado con la Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, Comunicación y transparencia y Experiencia del servicio al estudiante.

Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos. Los estudiantes valoran en gran medida la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos universitarios, ya que esto puede tener un impacto significativo en su experiencia general.

Según Passailaigue (2013), en el área administrativa, el desempeño de los colaboradores administrativos, y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, los directivos o la alta gerencia son quienes tienen a su cargo la organización y la dirección, según las competencias y funciones que les confiere la normatividad interna,

La eficiencia y la eficacia son temas importantes en la administración de procesos, incluyendo en el ámbito universitario.

De acuerdo con Mejías (2014), la eficiencia se refiere al grado o cantidad en que los recursos de una organización se emplean para llevar a cabo una tarea o producir un bien. Es crucial destacar que el recurso humano desempeña un papel fundamental en la consecución de una eficiencia elevada, que implica la ejecución óptima de actividades o la producción de bienes con el mínimo esfuerzo y costo. Por lo tanto, una eficiencia elevada implica la optimización en la utilización de los recursos disponibles. En contraste, la eficacia evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos o metas establecidos por la organización, es decir, la capacidad para obtener resultados exitosos. Mientras que la eficiencia se enfoca en los medios o recursos, la eficacia se centra en los fines. En la formulación de estrategias y objetivos estratégicos, prevalece la importancia de la eficacia.

Para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos se incluyen en la investigación los siguientes tres procesos:

El proceso de inscripción y matrícula. El proceso de inscripción y matrícula se debe caracterizar por su agilidad y transparencia, La agilidad en la inscripción optimiza el tiempo y los recursos, de otro lado es importante proporcionar la información necesaria para la matrícula de manera clara y oportuna.

Servicios de apoyo al estudiante. Algunas inquietudes que surgen respecto a los servicios de apoyo al estudiante están relacionadas a cómo funcionan los servicios de asesoría académica, orientación profesional, servicios de bienestar estudiantil, etc. Asimismo, si estos son accesibles y responden a las necesidades de los estudiantes de manera efectiva, como parte de un proceso eficiente y de calidad.

Respuesta a solicitudes y trámites. Se centra fundamentalmente a cuánto tiempo se tarda el estudiante en recibir respuestas a consultas o solicitudes enviadas a la administración y si los trámites que realiza son ágiles y efectivas.

La comunicación y transparencia. Son elementos cruciales para una gestión administrativa exitosa en el ámbito universitario. Según Senlle y Gutiérrez (2005) se deben “Establecer canales de comunicación, proporcionar toda la información para que docentes, técnicos, administrativos y docentes puedan cumplir con su cometido” (p 42)

La comunicación efectiva y la transparencia son elementos cruciales para una gestión administrativa exitosa en el ámbito universitario. Es esencial evaluar:

Comunicación con los estudiantes. Se proporciona a los estudiantes información oportuna y relevante a través de diversos canales (correo electrónico, plataformas en línea, redes sociales, etc.

Transparencia en las políticas y procesos. Los estudiantes conocen claramente las políticas y procedimientos administrativos y están disponibles los reglamentos y normativas en un formato accesible y fácil de entender.

Transparencia en la gestión administrativa – académica. Es crucial conocer si hay un trato transparente y equitativo en la comunicación y asignación de horarios, cambios de curso, y otros aspectos académicos, asimismo si existe un sistema eficiente para abordar consultas y problemas académicos de los estudiantes.

Experiencia del servicio al estudiante. Senlle y Gutiérrez (2005) sugieren que, en el ámbito educativo, las distintas personas y departamentos brindan servicios recíprocos, los cuales, si no cumplen con los estándares de calidad esperados, pueden afectar negativamente tanto el ambiente como los resultados en el centro educativo. Asimismo, es esencial considerar la noción de servicio al cliente, entendiendo que los educandos, son considerados clientes en el contexto de la instituciones de educación superior

La experiencia general del servicio al estudiante es un aspecto fundamental para evaluar la calidad de los procesos administrativos. Aquí, se deben tener en cuenta los siguientes ítems:

Atención y trato. es fundamental conocer cómo son tratados los estudiantes por el personal administrativo y si se sienten escuchados y respetados.

Personal capacitado. para la atención al estudiante es imperativo que el personal administrativo cuente con la formación y habilidades necesarias para brindar un servicio efectivo y empático.

Accesibilidad. Los estudiantes deben tener un fácil acceso a los servicios y recursos administrativos que necesitan.

3.2.1.2 Proceso académico. Para Passailaigue (2013) en el ámbito docente, el catedrático debe estar motivado, con sentido de pertenencia institucional, empoderado de los procesos académicos y administrativos, y sobre todo satisfecho con la contrapartida de su aporte profesional. Debe disponer un cómodo ambiente de trabajo, adecuada implementación a los procesos gerenciales, horarios acordes a la naturaleza y al servicio, ambiente y trato laboral amable, respetuoso y cordial, cumplimiento y respeto a sus derechos y fundamentalmente, una credibilidad institucional sin lugar a duda.

Según Passailaigue (2013), en el entorno educativo, es esencial que el profesor manifieste motivación, un fuerte sentido de pertenencia a la institución, empoderamiento

en los procesos académicos, y, sobre todo, satisfacción con la contraprestación obtenida por su contribución profesional.

Al respecto Senlle y Gutiérrez (2005) consideran que son las personas, entre ellos los docentes, quienes influyen significativamente en la calidad del proceso académico, es fundamental que las personas estén sensibilizadas, capacitadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de principios racionales, con el objetivo de optimizar esfuerzos y alcanzar resultados satisfactorios. (libro 001)

En esta dimensión es importante evaluar aspectos relacionado con la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, los recursos y apoyo académico y la planificación y organización del currículo,

Calidad de la enseñanza y el aprendizaje. La calidad de la enseñanza es uno de los factores más influyentes en la experiencia académica de los estudiantes. Algunos aspectos importantes para evaluar en este sentido son:

Competencia y dedicación de los profesores. Los profesores deben tener un alto nivel de conocimientos en sus áreas de enseñanza y deben demuestran interés y compromiso en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Métodos de enseñanza. Los docentes deben utilizar diversas estrategias de enseñanza que promuevan el aprendizaje activo y participativo en los estudiantes fomentando la discusión y el debate en el aula.

Retroalimentación y evaluación. Los estudiantes deben recibir retroalimentación, por parte de los docentes, sobre su rendimiento académico y ser evaluados de manera clara y justa en función a los objetivos de aprendizaje.

Recursos y apoyo académico. El acceso a recursos y apoyo académico adecuado es clave para el éxito de los estudiantes, en este sentido de deben considerar aspectos centrales como:

Biblioteca y materiales de estudio. Las escuelas profesionales deben contar con una biblioteca especializada y equipada con recursos actualizados y accesibles para los estudiantes.

Laboratorios y equipos. Los estudiantes deben tener acceso a laboratorios y equipos modernos y en buen estado para sus actividades académicas.

Tutorías y apoyo académico. En la facultado debe ofrecerse programas de tutoría y apoyo para ayudar a los estudiantes con dificultades académicas y facilitar el acceso a estos servicios.

Planificación y organización del currículo. La estructura y organización del currículo académico pueden influir en la experiencia educativa de los estudiantes. Algunos aspectos importantes para su evaluación incluyen:

Relevancia y actualización del plan de estudios. El currículo debe estar actualizado y ser relevante para las necesidades actuales del campo de estudio y la futura actividad profesional.

Secuencia y progresión de los cursos. Los cursos deben tener una secuencia que facilite el progreso académico de los estudiantes además de existir oportunidades para especializarse o explorar áreas de interés.

Flexibilidad y opciones electivas, El currículo debe permitir cierto grado de flexibilidad para que los estudiantes elijan cursos según sus intereses y objetivos académicos, es decir debe contener un número adecuado de cursos electivos.

3.2.1.3 Desempeño docente. Según Julca (2016) El desempeño docente está ligado a la didáctica para la organización de los procesos de enseñanza y aprendizaje relevantes para tal materia, o asignatura, de los diferentes niveles de educación formal o no formal.

Julca también sostiene que la didáctica universitaria moderna, es una técnica utilizada por la tecnología educativa que tiene por objeto específico las técnicas de enseñanza aprendizaje (Microeducación), asumidas por el docente para dirigir y orientar adecuadamente a los alumnos en su formación profesional y que se estructuran funcionalmente para los efectos del trabajo del educador sobre los contenidos, los objetivos, los medios y recursos. (p. 47)

Los principales aspectos para evaluar el desempeño docente en la calidad del servicio al estudiante en el ámbito de estudios superiores universitarios, desde la perspectiva de los estudiantes, son la competencia y dominio del contenido, los métodos de enseñanza y participación estudiantil, y la interacción y disponibilidad.

Competencia y dominio del contenido. los docentes universitarios deben tener un “dominio amplio y especializado de la disciplina que enseña. Está relacionado con saber manejar los hechos, conceptos y principios de esta. Abarca también la utilización de las mejores formas para organizar y conectar las ideas, así como de la propia manera de concebir la disciplina” (Guzmán, 2011, p. 133)

La competencia y el dominio del contenido por parte de los docentes son fundamentales para una educación de calidad. Algunos aspectos importantes para considerar son:

Conocimiento del tema. Los docentes deben demostrar un profundo conocimiento y comprensión del tema que enseñan.

Actualización. Los docentes deben estar actualizados con los últimos desarrollos y avances en su campo de estudio.

Habilidad para comunicar. Los docentes deben tener la capacidad de transmitir la información de manera clara y comprensible.

Métodos de enseñanza y participación estudiantil. Según Guzmán, 2011), Se espera que un docente universitario sea un excelente maestro, que diseñe cursos y aplique métodos de enseñanza adecuados para cumplir con los requerimientos de una población estudiantil heterogénea, que utilice apropiadamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que inspire a estudiantes con cero tolerancias a la frustración. (p. 132)

Los métodos de enseñanza empleados por los docentes pueden tener un impacto significativo en el compromiso y el aprendizaje de los estudiantes, en este sentido es importante evaluar:

Estrategias pedagógicas. Los docentes universitarios deben utilizar métodos de enseñanza variados y efectivos que fomenten el aprendizaje activo y el pensamiento crítico.

Fomento de la participación. Los docentes deben alentar la participación activa de los estudiantes en el aula, promoviendo debates y discusiones.

Uso de tecnología educativa. Los docentes deben incorporar herramientas y recursos tecnológicos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Interacción y disponibilidad. La calidad de la interacción entre los docentes y los estudiantes es crucial para una experiencia educativa positiva, así como también la disponibilidad de estos para atender oportunamente a los estudiantes. Los principales aspectos para evaluar incluyen:

Disponibilidad fuera del aula. Los docentes deben estar disponibles para responder preguntas y brindar apoyo adicional fuera del horario de clases.

Retroalimentación constructiva. Los docentes deben proporcionar retroalimentación oportuna y constructiva sobre el desempeño académico de los estudiantes.

Relación con los estudiantes. Los docentes deben mostrar respeto y empatía hacia los estudiantes y preocuparse por el progreso y bienestar de estos.

3.2.1.4 Programa académico. Según Julca (2016) Un modelo comprensivo del programa académico en la universidad peruana debe, además del concepto de universidad, considerar un análisis detallado del medio social en la cual se enclava esta. Un modelo curricular debe partir de consideraciones relativas a la visión, la propuesta, los objetivos y las metas de la universidad de la ontología y evolución de la carrera que se debe establecer; y del análisis detallado del medio social en el cual se encuentra centrada la institución, identificando los principales factores externos y componentes internos que inciden en el currículo universitario. (p. 43)

Señala también que ello nos lleva a una nueva concepción del currículum, donde el punto principal pasa a ser la experiencia de aprendizaje y no el contenido. Dentro de la óptica señalada, el contenido curricular es entendido como el conjunto de mensajes provenientes de la cultura universal, seleccionados y organizados en función del logro de los fines y objetivos de la educación en una sociedad concreta. (p. 45)

Para evaluar el programa académico en la calidad del servicio al estudiante en el ámbito de estudios superiores universitarios, es la relevancia y actualización del plan de estudios, oportunidades de prácticas y experiencias prácticas y apoyo académico y orientación.

Relevancia y actualización del plan de estudios. La relevancia y actualización del plan de estudios son fundamentales para asegurar que los estudiantes estén recibiendo una educación que sea pertinente y acorde con las necesidades y demandas del mercado laboral. Los aspectos para evaluar en este sentido son:

Pertinencia de los cursos. Los cursos ofrecidos en el programa deben estar alineados con las tendencias y avances actuales en el campo de estudio.

Actualización de contenidos. El plan de estudios debe ser actualizado regularmente para incluir nuevos conocimientos y desarrollos en el campo.

Relación con el mercado laboral. El programa académico debe estar orientado a preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mercado laboral y brinda habilidades relevantes para su futura carrera.

Oportunidades de prácticas y experiencias prácticas. Las oportunidades de prácticas y experiencias prácticas son valiosas para la formación integral de los estudiantes y su transición exitosa al mundo laboral. Aspectos importantes para evaluar incluyen:

Programas de pasantías: El programa académico debe ofrecer oportunidades de pasantías o prácticas profesionales que permiten a los estudiantes aplicar sus conocimientos en un entorno real.

Vínculos con la empresa. La universidad debe tener relaciones sólidas con empresas y organizaciones que brindan oportunidades de experiencia laboral a los estudiantes.

Integración de experiencias prácticas. En el programa académico, la experiencia práctica debe integrarse de manera efectiva con los conocimientos teóricos impartidos en el aula.

Apoyo académico y orientación. El apoyo académico y la orientación son aspectos cruciales para el éxito de los estudiantes en su trayectoria académica. Algunos aspectos importantes para considerar en este ámbito son:

Servicios de asesoría académica. Los servicios de asesoría que ofrece la facultad y los programas académicos deben ayudar a los estudiantes a planificar su trayectoria académica y a alcanzar sus metas educativas.

Tutorías y apoyo individualizado. Deben estar implementados los programas de tutorías que brinden apoyo individualizado a los estudiantes con dificultades académicas.

Acceso a recursos de aprendizaje. Los estudiantes deben tener acceso a bibliotecas, laboratorios y otros recursos de aprendizaje que enriquecen su experiencia académica.

3.2.1.5 Instalaciones y equipos. Según Senlle y Gutiérrez (2005) cada procedimiento demanda instalaciones específicas, equipamiento y otras circunstancias indispensables para llevarse a cabo de manera eficiente, alcanzando sus objetivos tanto en términos académicos como en la satisfacción de los participantes involucrados en el proceso. Los ámbitos de trabajo deben poseer características que contribuyan a la adecuación del objetivo didáctico, al confort, la higiene y la seguridad., dimensiones adecuadas de aulas y talleres, características del mobiliario, condiciones de los equipos utilizados para los procesos de enseñanza aprendizaje, necesarios para el cumplimiento de los objetivos. La disposición de un programa de mantenimiento de edificios, instalaciones y equipamiento asegurará que las prestaciones sean adecuadas. (p. 143)

Aspectos claves para evaluar la gestión de las instalaciones y equipos en la calidad del servicio al estudiante en el ámbito de estudios superiores universitarios, desde la perspectiva de los estudiantes, lo constituyen el estado y calidad de las instalaciones, la disponibilidad y acceso a equipos y recursos y la capacidad y comodidad en espacios compartidos.

Estado y calidad de las instalaciones. Las instalaciones físicas de la universidad juegan un papel crucial en la experiencia en el servicio académico de los estudiantes, en este sentido es importante evaluar los siguientes aspectos:

Mantenimiento. El mantenimiento es fundamental para que las instalaciones se encuentren en buen estado, asimismo deben estar correctamente señalizadas y contar medidas de seguridad implementadas.

Ambientes de estudio. En la Universidad deben existir espacios adecuados para el estudio y la investigación, como bibliotecas, salas de estudio y laboratorios bien equipados.

Espacios para actividades sociales y recreativas. La universidad o las facultades deben contar con áreas para el esparcimiento y actividades extracurriculares, como áreas verdes, zonas de descanso, coliseos áreas deportivas, etc.

Disponibilidad y acceso a equipos y recursos. Las organizaciones educativas en los últimos tiempos se han visto en la necesidad de realizar fuertes inversiones en tecnología. Estas inversiones deben seguir políticas definidas en virtud de su impacto en el educando y la sociedad (Senlle, A., y Gutiérrez, N., 2005).

Los estudiantes deben tener acceso fácil y equitativo a los equipos y recursos necesarios para sus estudios, en este sentido los aspectos a evaluar incluyen:

Laboratorios y equipos especializados. La universidad debe ofrecer laboratorios y equipos actualizados y adecuados para el campo de estudio de los estudiantes.

Tecnología. Los estudiantes deben tener acceso a tecnología, como computadoras, impresoras y otros equipos necesarios para sus actividades académicas.

Conectividad. Los estudiantes deben tener conexión a Internet o intranet confiable para apoyar su aprendizaje y trabajo académico.

Capacidad y comodidad en espacios compartidos. Los espacios compartidos, como aulas, auditorios también juegan un papel importante en la experiencia estudiantil. Los aspectos para evaluar incluyen:

Tamaño y capacidad de las aulas. Las aulas deben ser lo suficientemente espaciales para acomodar cómodamente a los estudiantes matriculados en cada curso.

Comodidad y mobiliario. El mobiliario debe ser ergonómico y cómodo para largos períodos de tiempo en el aula.

Equipamiento audiovisual. Las aulas y auditorios deben contar con tecnología audiovisual adecuada para facilitar las presentaciones y sesiones de aprendizaje interactivas.

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1 Calidad

Característica de los bienes y servicios que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas libro (Senlle y Gutiérrez, 2005)

2.4.2 Currículo

Según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2016) “El currículo es el conjunto de experiencias de aprendizaje que se planifican y organizan para lograr los objetivos educativos y desarrollar las competencias de los estudiantes”.

2.4.3 Excelencia

Según Tigani (2006) “La excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente” (p. 16)

2.4.4 Institución educativa superior.

Según el documento del Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina (SITEAL, 2019) la educación superior está conformada por los programas educativos posteriores a la enseñanza secundaria, impartidos por universidades u otros establecimientos que estén habilitados como instituciones de enseñanza superior por las autoridades competentes del país y/o sistemas reconocidos de homologación.

2.4.5 Programa académico

Según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2016), programa académico se refiere a un conjunto de cursos y actividades que se ofrecen en una institución educativa y que están diseñados para cumplir con los objetivos de aprendizaje de un área específica de estudio.

Capítulo III Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis general

La calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 es percibida como regular por la mayoría de los estudiantes.

3.2 Variables

3.2.1 Variable de interés: Calidad de servicio al estudiante.

Definición conceptual. En el ámbito universitario, la calidad es un camino, no un logro limitado; las universidades que lo recorren se distinguen especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente.

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Hipótesis	Definición de la variable operativa	Operacionalización de las variables			Instrumento
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
La calidad del servicio en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 es percibida como regular por la mayoría de los estudiantes	Definición operacional. Es la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, valorado desde la perspectiva de la calidad de los procesos administrativos, procesos académicos, desempeño docente, programas académicos e instalaciones y equipos, cuyo índice de valoración se establece como baja, media y buena.	Calidad de servicio al estudiante	Procesos administrativos	Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos	Instrumento: Cuestionario Escala: Nivel de acuerdo de Likert (1-5) Índice sintético: 1. Baja 2. Media 3. Buena
				Comunicación y transparencia	
				Experiencia del servicio al estudiante	
			Proceso académico	Calidad de la enseñanza y el aprendizaje	
				Recursos y apoyo académico	
				Planificación y organización del currículo	
			Desempeño docente	Competencia y dominio del contenido	
				Métodos de enseñanza y participación estudiantil	
				Interacción y disponibilidad	
			Programas académicos	Relevancia y actualización del plan de estudios	
				Oportunidades de prácticas y experiencias prácticas	
				Apoyo académico y orientación	
			Instalaciones y equipos	Estado y calidad de las instalaciones	
				Disponibilidad y acceso a equipos y recursos	
				Capacidad y comodidad en espacios compartidos	

Capítulo IV Marco metodológico

4.1 Enfoque y métodos de la investigación

4.1.1 Enfoque de la investigación

El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. El enfoque cuantitativo en la investigación se basa en la recopilación y análisis de datos para responder a preguntas de investigación y probar hipótesis. En el caso de la investigación sobre Calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, se tomó en cuenta la determinación de la población objetivo y las muestras representativas de estudiantes. Definir las variables a medir, como procesos administrativos, proceso académico, desempeño docente, programas académicos, instalaciones y equipos, etc.

4.1.2 Métodos de la investigación

Los métodos que se utilizó es el método analítico - sintético y el inductivo - deductivo.

Método analítico-sintética. Mediante este enfoque se llevó a cabo un análisis de diversos elementos relacionados con la calidad del servicio, como los procesos administrativos, el proceso académico, el desempeño docente, el programa académico, las instalaciones y los equipos. Posteriormente, se procedió a sintetizar la información identificando frecuencias y áreas de mejora, así como extrayendo conclusiones pertinentes.

Método inductivo-deductivo. En primer lugar, se estudió temas sobre la calidad de servicio y se analizó los antecedentes de la investigación, esto posibilitó deducir posibles factores que influyen en la calidad del servicio, facilitando así la formulación de la hipótesis. El método inductivo-deductivo brindó un enfoque sistemático para

comprender y analizar la calidad de servicio ofrecida a los estudiantes en la mencionada facultad.

4.2 Diseño de investigación

El estudio siguió un diseño de investigación no experimental, específicamente un corte transeccional asimismo tuvo un alcance descriptivo.

Será no experimental porque el objetivo principal de la investigación es describir las características o condiciones de un fenómeno, en este caso la calidad de servicio al estudiante, sin manipular variables de manera activa.

El diseño transeccional se centró en la recopilación de datos en un solo momento en el tiempo. En este caso el interés principal del estudio fue analizar y comprender la calidad de servicio al estudiante en un periodo específico sin la necesidad de seguir cambios a lo largo del tiempo.

El alcance de la investigación fue descriptivo recopiló información detallada y precisa sobre la calidad de servicio brindada a los estudiantes, centrándose en aspectos como procesos administrativos, proceso académico, desempeño docente, programa académico, instalaciones y equipos, en este sentido el objetivo principal fue describir y analizar la situación actual de la calidad de servicio, sin realizar inferencias o generalizaciones más allá del contexto específico de la facultad.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población estuvo conformada por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca que ascienden a 1730 estudiantes.

4.3.2 Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico, la muestra se determinó por conveniencia, siendo los criterios de inclusión los estudiantes del décimo ciclo, seleccionándose 30 estudiantes de cada carrera.

4.4 Unidad de análisis y unidad de observación.

Por su parte Bernal (2016) señala que cuándo el objeto de la investigación es estudiar en profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional, el objeto de estudio es comprendido como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico con características propias. La unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etcétera.

La unidad de análisis es la unidad básica de la cual se obtiene información; pueden ser los individuos o pueden ser grupos de diferente tamaño, o cualquier tipo de instituciones o agregados sociales. En las ciencias sociales el conjunto de unidades de análisis de una investigación es el universo o la población del estudio. (Castel et al., 2004)

En este sentido la unidad de análisis fue la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas., quien posee las características a ser estudiadas, calidad del servicio.

4.5 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se empleó la encuesta como técnica, y se diseñó como instrumento un cuestionario destinado a los estudiantes de la facultad conformantes de la muestra en estudio, el objetivo fue evaluar la percepción de la calidad del servicio. Este cuestionario se sometió a prueba de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con el fin de obtener una validación interna.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos se utilizó técnicas computarizadas. Se utilizó la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS, el análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva, mediante frecuencias de la escala de Likert para los indicadores y de índices sintéticos para las dimensiones y las variables, que se visualizan mediante figuras y tablas. El índice sintético para la valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos, con el método aritmético cuyos rangos fueron calculados en función al puntaje mínimo y máximo según el total de ítems para cada variable y dimensión.

4.7 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	INDICADORES	Metodología
Pregunta general ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024? Preguntas específicas a. ¿Cuál es la percepción de la calidad de los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 b. ¿Cuál es la percepción de la calidad de los procesos académico en la Facultad de Ciencias Económicas Contable y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 c. ¿Cuál es la percepción de la calidad del desempeño docente en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 d. ¿Cuál es la percepción de la calidad de los programas académicos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 e. ¿Cuál es la percepción de la calidad de las instalaciones y equipos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024	Objetivo general Describir la percepción calidad de servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024. Objetivos específicos a. Describir la percepción calidad de los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024. b. Describir la percepción calidad de los procesos académico en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024. c. ¿Cuál es la percepción de la calidad del desempeño docente en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 d. Describir la percepción calidad de los programas académicos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024. e. Describir la percepción calidad de las instalaciones y equipos en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024.	La calidad del servicio en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 es percibida como regular por la mayoría de los estudiantes	Calidad de servicio al estudiante	Procesos administrativos	Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos	Enfoque de la investigación enfoque cuantitativo Métodos de la investigación analítico - sintético y el inductivo – deductivo Nivel de investigación Descriptivo Diseño de investigación No experimental Corte transeccional Alcance descriptivo Muestreo No probabilístico
					Comunicación y transparencia	
					Experiencia del servicio al estudiante	
				Proceso académico	Calidad de la enseñanza y el aprendizaje	
					Recursos y apoyo académico	
					Planificación y organización del currículo	
				Desempeño docente	Competencia y dominio del contenido	
					Métodos de enseñanza y participación estudiantil	
					Interacción y disponibilidad	
				Programas académicos	Relevancia y actualización del plan de estudios	
					Oportunidades de prácticas y experiencias prácticas	
					Apoyo académico y orientación	
				Instalaciones y equipos	Estado y calidad de las instalaciones	
					Disponibilidad y acceso a equipos y recursos	
					Capacidad y comodidad en espacios compartidos	

Capítulo V Resultados y Discusiones

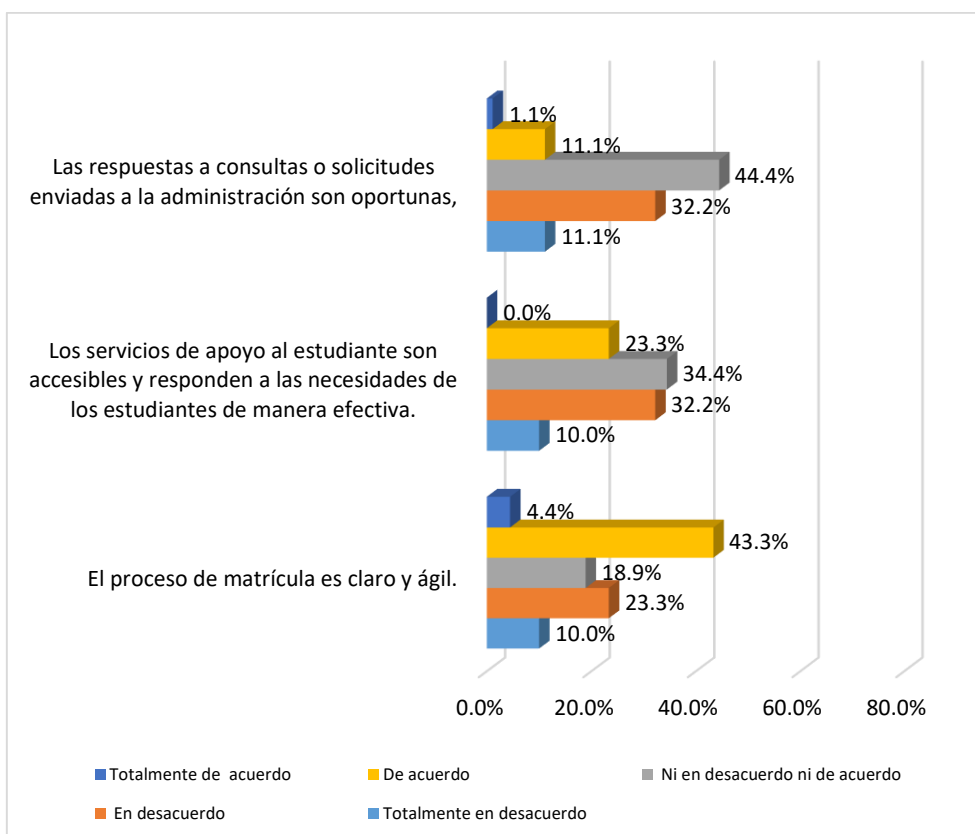
5.1 Presentación de resultados

5.1.1. Calidad del servicio al estudiante

5.1.1.1. Dimensión: Procesos administrativos

Figura 1

Eficiencia y eficacia de los procesos administrativos



En la figura 1 se muestra que, con respecto a si las respuestas a consultas o solicitudes enviadas a la administración son oportunas, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 11.1% "de acuerdo", el 44.4% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 32.2% "en desacuerdo" y el 11.1% "totalmente en desacuerdo".

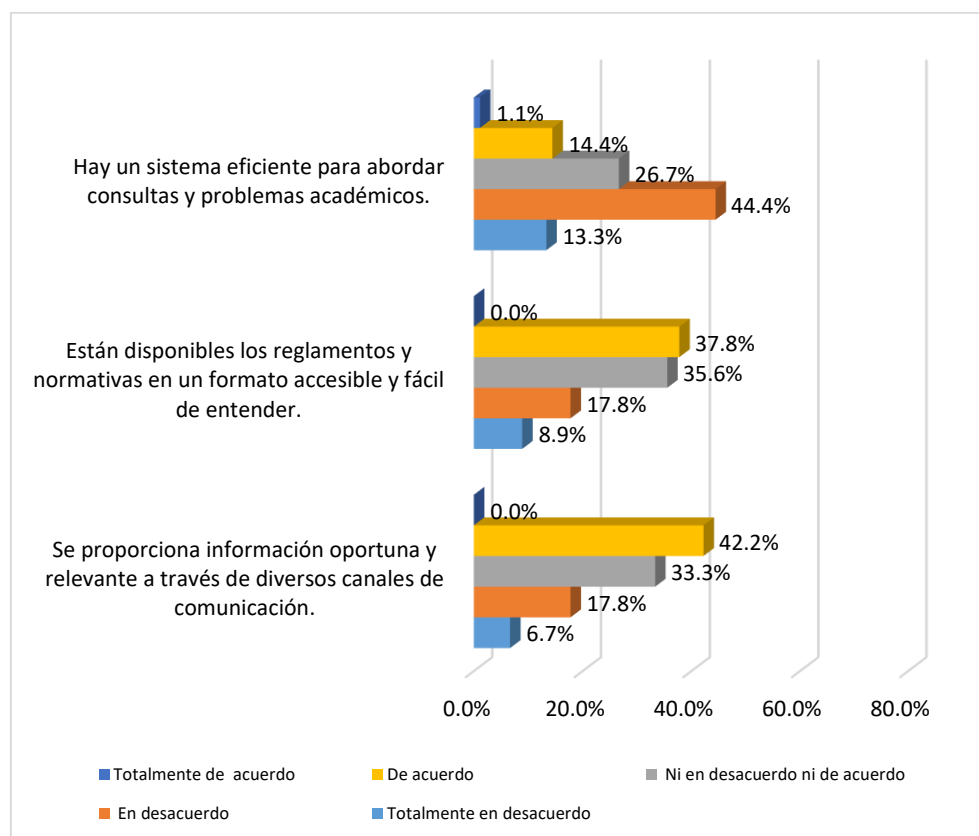
Por otro lado, en la figura 1, con respecto a si los servicios de apoyo al estudiante son accesibles y responden a las necesidades de los estudiantes de manera efectiva, de los

90 estudiantes, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 23.3% "de acuerdo", el 34.4% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 32.2% "en desacuerdo" y el 10.0% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 1, con respecto a si la matrícula es clara y ágil, de los 90 estudiantes encuestados, el 4.4% respondió "totalmente de acuerdo", el 43.3% "de acuerdo", el 18.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 23.3% "en desacuerdo" y el 10.0% "totalmente en desacuerdo".

Figura 2

Comunicación y transparencia



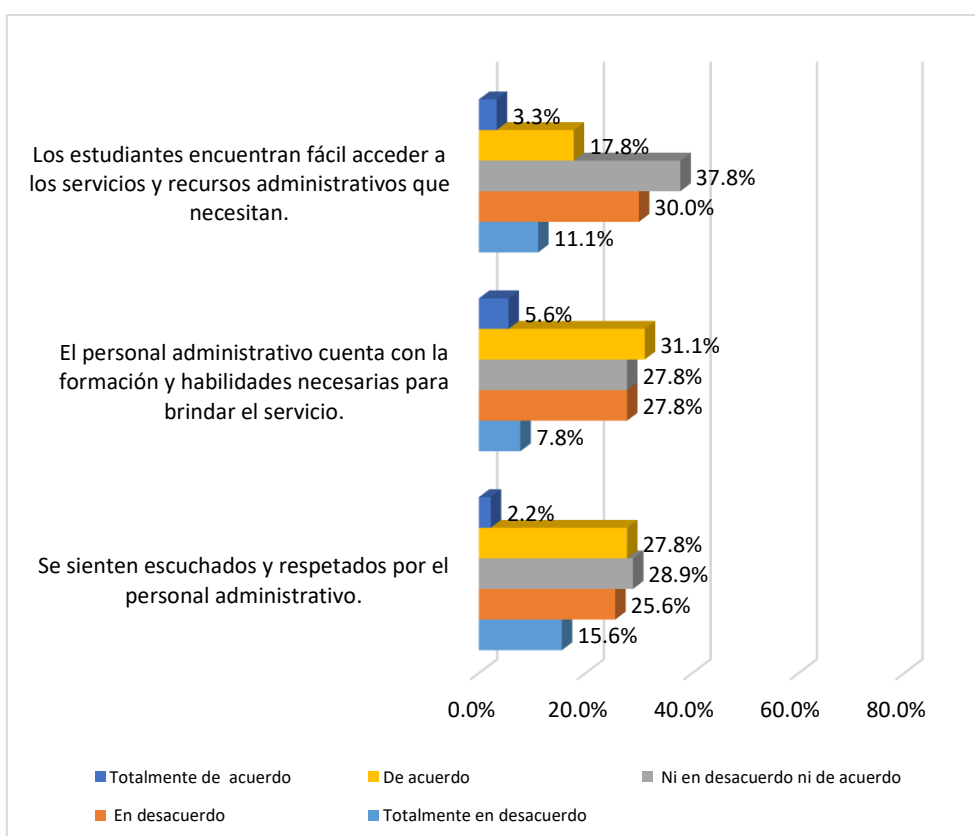
En la figura 2 se muestra que, con respecto a si hay un sistema eficiente para abordar consultas y problemas académicos, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 14.4% "de acuerdo", el 26.7% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 44.4% "en desacuerdo" y el 13.3% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 2, con respecto a si están disponibles los reglamentos y normativas en formato accesible y fácil de entender, de los 90 estudiantes, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 37.8% "de acuerdo", el 35.6% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 17.8% "en desacuerdo" y el 8.9% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 2, con respecto a si se proporciona información oportuna y relevante a través de diversos canales de comunicación, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 42.2% "de acuerdo", el 33.3% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 17.8% "en desacuerdo" y el 6.7% "totalmente en desacuerdo".

Figura 3

Experiencia del servicio al estudiante



En la figura 3 se muestra que, con respecto a si los estudiantes encuentran fácil acceder a los servicios y recursos administrativos que necesitan, de los 90 estudiantes

encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 17.8% "de acuerdo", el 37.8% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 30.0% "en desacuerdo" y el 11.1% "totalmente en desacuerdo".

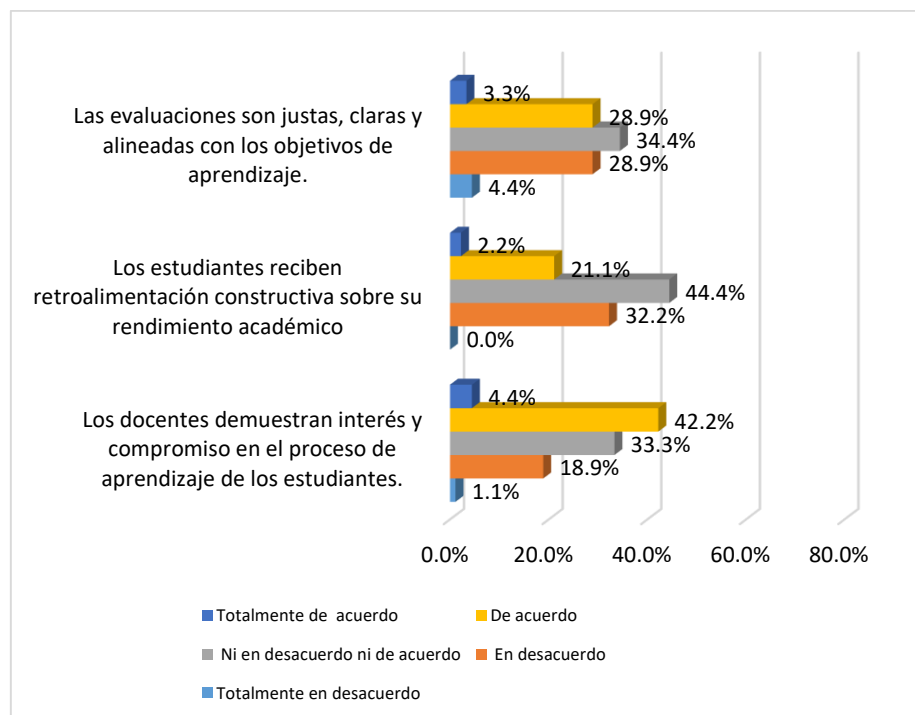
Por otro lado, en la figura 3, con respecto a si el personal administrativo cuenta con la formación y habilidades necesarias para brindar el servicio, de los 90 estudiantes, el 5.6% respondió "totalmente de acuerdo", el 17.8% "de acuerdo", el 37.8% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 30.0% "en desacuerdo" y el 11.1% "totalmente en desacuerdo".

También en la figura 3, con respecto a si se sienten escuchados y respetados por el personal administrativo, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 27.8% "de acuerdo", el 28.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 25.6% "en desacuerdo" y el 15.6% "totalmente en desacuerdo".

5.1.1.2. Dimensión: Proceso académico

Figura 4

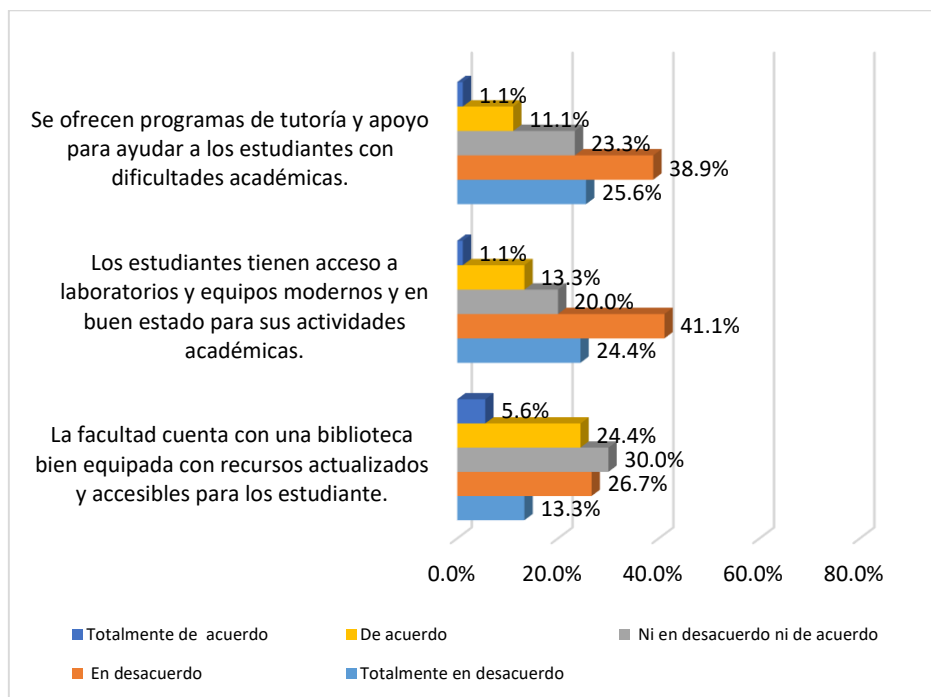
Calidad de la enseñanza y el aprendizaje



En la figura 4 se muestra que, con respecto a si las evaluaciones son justas, claras y alineadas con los objetivos de aprendizaje, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 28.9% "de acuerdo", el 34.4% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 28.9% "en desacuerdo" y el 4.4% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 4, con respecto a si los estudiantes reciben retroalimentación constructiva sobre su rendimiento académico, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 21.1% "de acuerdo", el 44.4% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 32.2% "en desacuerdo" y el 0.0% "totalmente en desacuerdo".

También en la figura 4, con respecto a si los docentes muestran interés y compromiso en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, de los 90 estudiantes encuestados, el 4.4% respondió "totalmente de acuerdo", el 42.2% "de acuerdo", el 33.3% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 18.9% "en desacuerdo" y el 1.1% "totalmente en desacuerdo".

Figura 5*Recursos y apoyo académico*

En la figura 5 se muestra que, con respecto a si se ofrecen programas de tutoría y apoyo para ayudar a los estudiantes con dificultades académicas, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 11.1% "de acuerdo", el 23.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 38.9% "en desacuerdo" y el 25.6% "totalmente en desacuerdo".

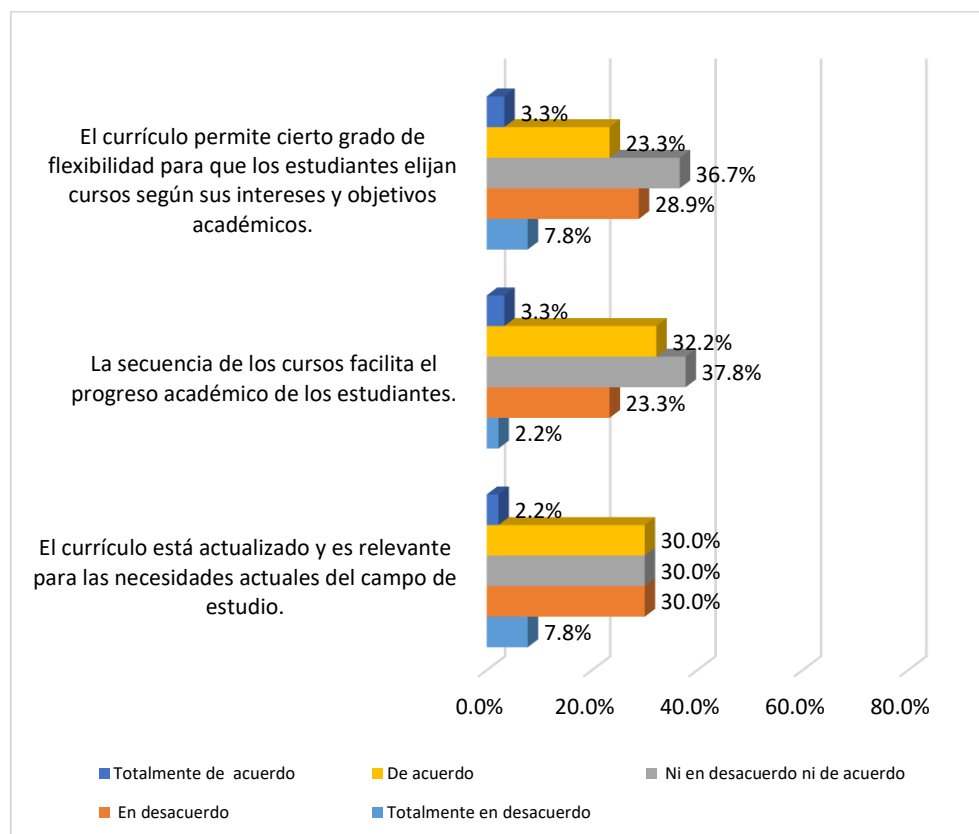
Por otro lado, en la figura 5, con respecto a si los estudiantes tienen acceso a laboratorios y equipos modernos y en ben estado para sus actividades académicas, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 13.3% "de acuerdo", el 20.0% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 41.1% "en desacuerdo" y el 24.4% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 5, con respecto a si la facultad cuenta con una biblioteca bien equipada con recursos actualizados y accesibles para los estudiantes, 90 estudiantes encuestados, el 5.6% respondió "totalmente de acuerdo", el 24.4% "de acuerdo", el 30.0%

"ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 26.7% "en desacuerdo" y el 13.3% "totalmente en desacuerdo".

Figura 6

Planificación y organización del currículo



En la figura 6 se muestra que, con respecto a si el currículo permite cierto grado de flexibilidad para que los estudiantes elijan cursos según sus intereses y objetivos académicos, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 23.3% "de acuerdo", el 36.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 28.9% "en desacuerdo" y el 7.8% "totalmente en desacuerdo".

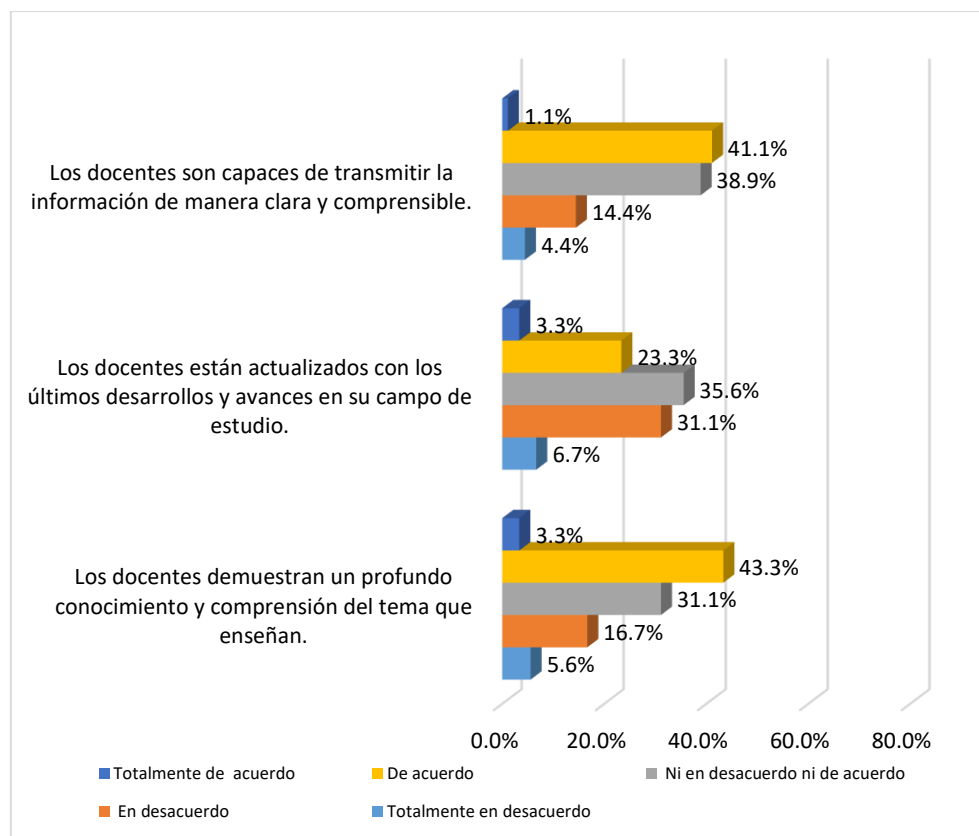
Por otro lado, en la figura 6, con respecto a si la secuencia de los cursos facilita el proceso académico de los estudiantes, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 32.2% "de acuerdo", el 37.8% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 23.3% "en desacuerdo" y el 2.2% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 6, con respecto a si el currículo esta actualizado y es relevante para las necesidades actuales del campo de estudio, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 30.0% "de acuerdo", el 30.0% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 30.0% "en desacuerdo" y el 7.8% "totalmente en desacuerdo".

5.1.1.3. Dimensión: Desempeño docente

Figura 7

Competencia y dominio del contenido



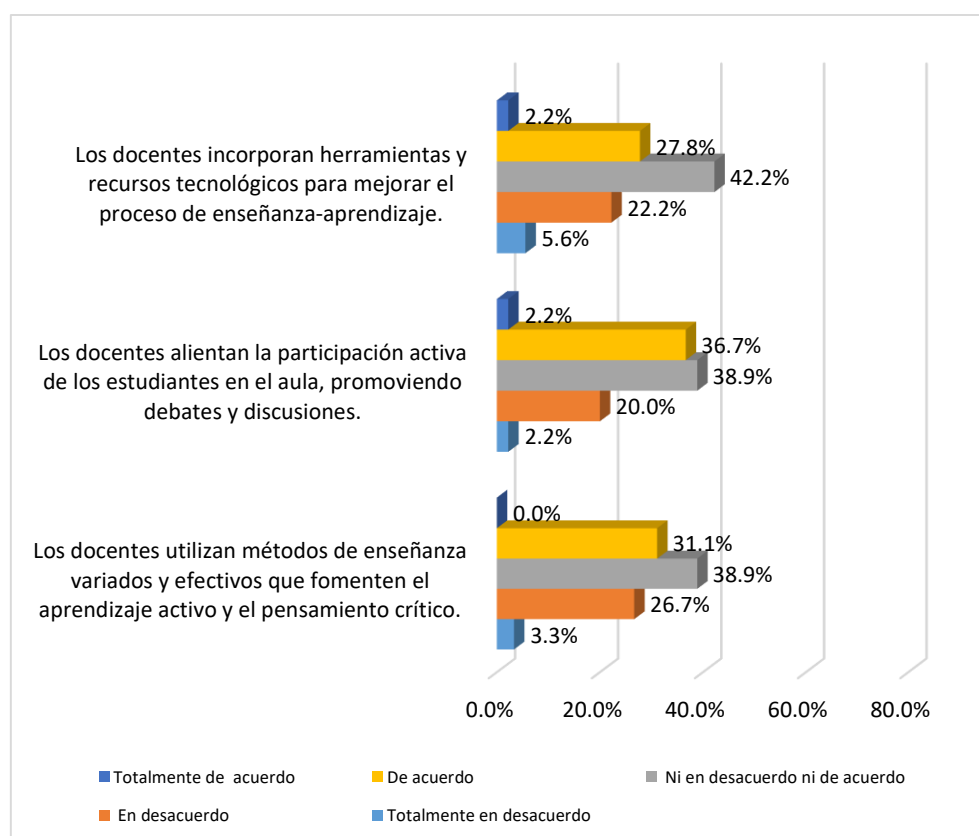
En la figura 7 se muestra que, con respecto a si los docentes son capaces de transmitir la información de manera clara y comprensible, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 41.1% "de acuerdo", el 38.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 14.4% "en desacuerdo" y el 4.4% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 7, con respecto a si los docentes están actualizados con los últimos desarrollos y avances en su campo de estudios, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 23.3% "de acuerdo", el 35.6% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 31.1% "en desacuerdo" y el 6.7% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 7, con respecto a si los docentes demuestran un profundo conocimiento y comprensión del tema que enseñan, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 43.3% "de acuerdo", el 31.1% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 16.7% "en desacuerdo" y el 5.6% "totalmente en desacuerdo".

Figura 8

Métodos de enseñanza y participación estudiantil

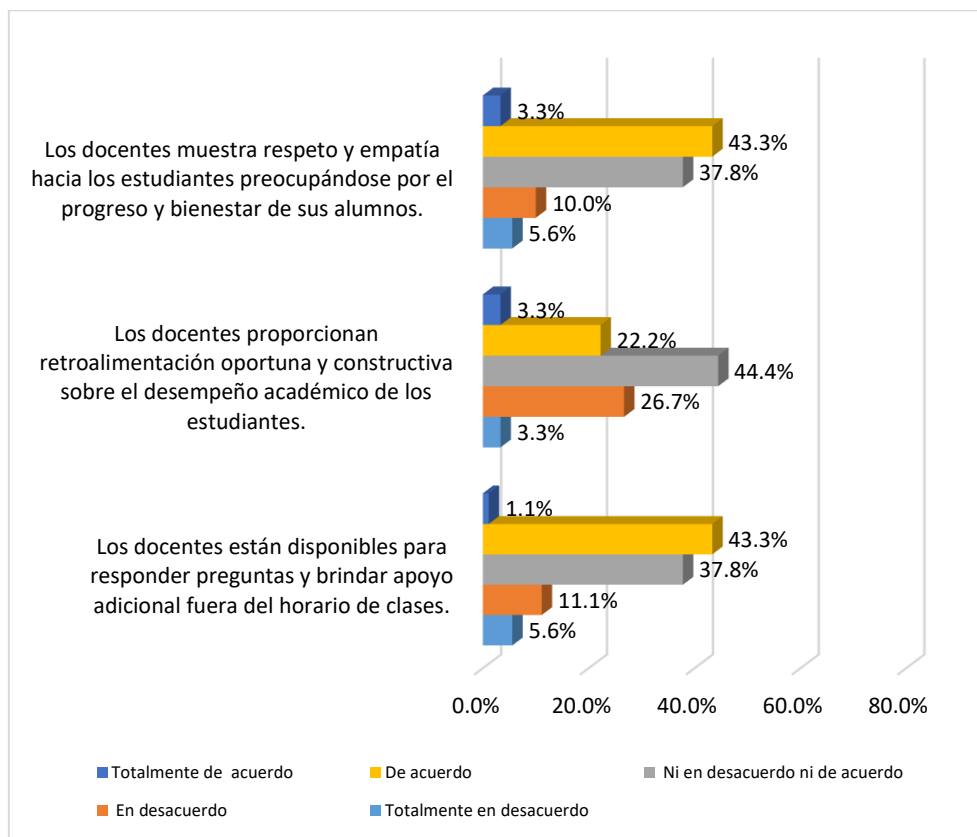


En la figura 8 se muestra que, con respecto a si los docentes incorporan herramientas y recursos tecnológicos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, de

los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 27.8% "de acuerdo", el 42.2% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 22.2% "en desacuerdo" y el 5.6% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 8, con respecto a si los docentes alientan la participación activa de los estudiantes en el aula, promoviendo debates y discusiones, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 36.7% "de acuerdo", el 38.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 20.0% "en desacuerdo" y el 2.2% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 8, con respecto a si los docentes utilizan métodos de enseñanza variados y efectivos que fomenten el aprendizaje activo y el pensamiento crítico, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 31.1% "de acuerdo", el 38.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 26.7% "en desacuerdo" y el 3.3% "totalmente en desacuerdo".

Figura 9*Interacción y disponibilidad*

En la figura 9 se muestra que, con respecto a si los docentes muestran respeto y empatía hacia los estudiantes preocupándose por el progreso y bienestar de sus alumnos, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 43.3% "de acuerdo", el 37.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 10.0% "en desacuerdo" y el 5.6% "totalmente en desacuerdo".

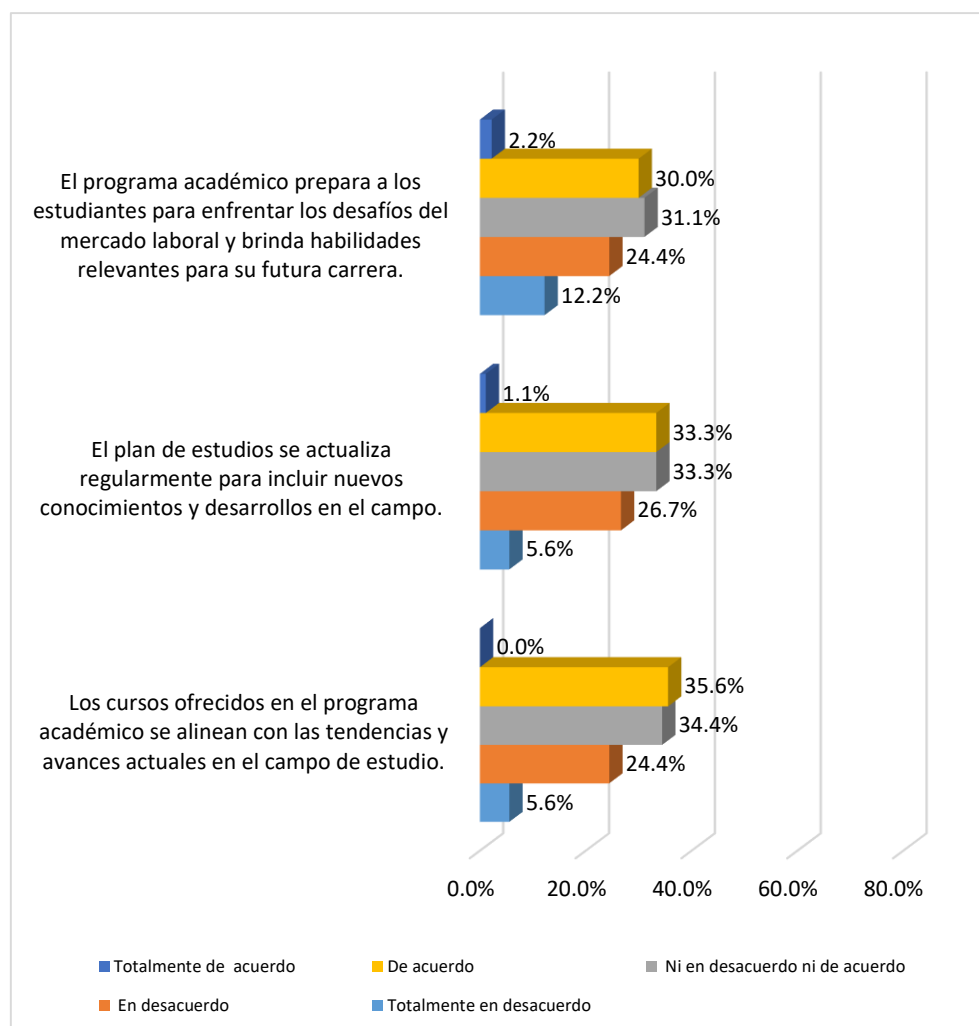
Por otro lado, en la figura 9, con respecto a si los docentes proporcionan retroalimentación oportuna y constructiva sobre el desempeño académico de los estudiantes, de los 90 estudiantes encuestados, el 3.3% respondió "totalmente de acuerdo", el 22.2% "de acuerdo", el 44.4% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 26.7% "en desacuerdo" y el 3.3% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 9, con respecto a si los docentes están disponibles para responder preguntas y brindar apoyo adicional fuera del horario de clase, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 43.3% "de acuerdo", el 37.8% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 11.1% "en desacuerdo" y el 5.6% "totalmente en desacuerdo".

5.1.1.4. Dimensión: Programas académicos

Figura 10

Relevancia y actualización del plan de estudios

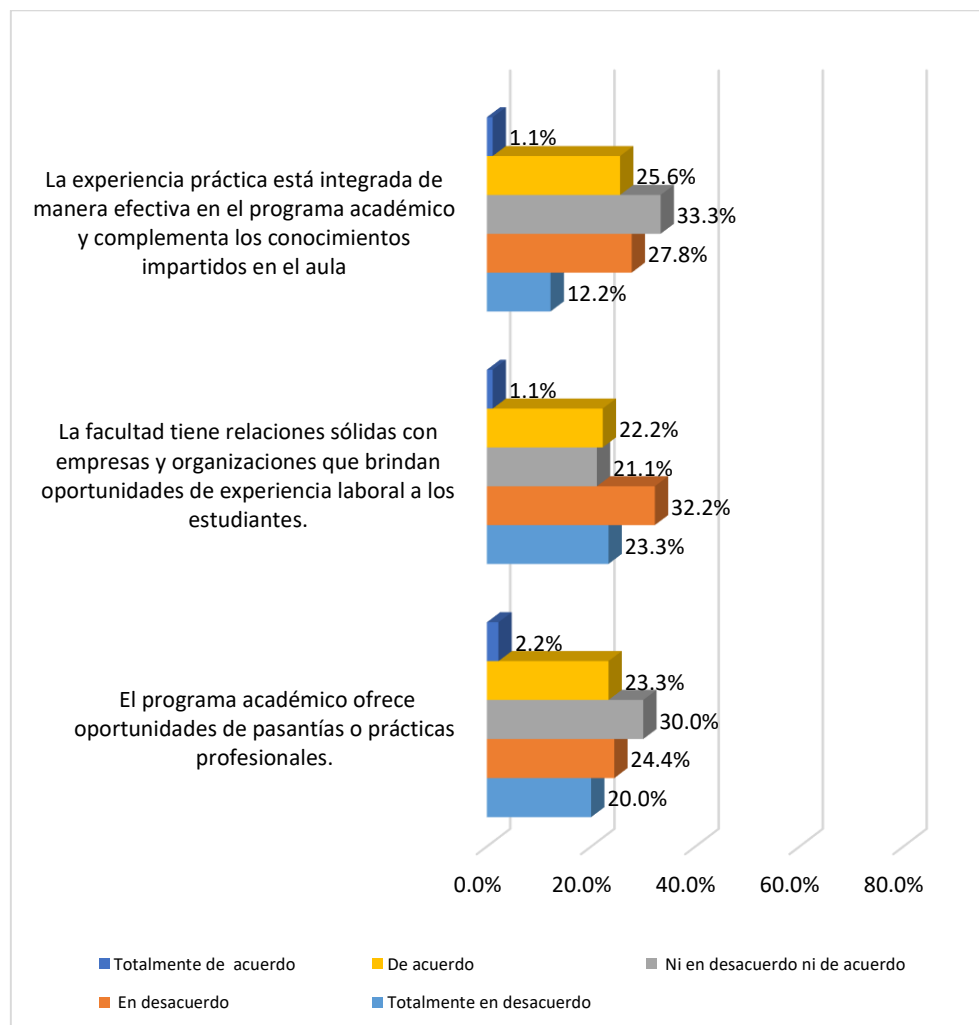


En la figura 10 se muestra que, con respecto a si el programa académico prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mercado laboral y brindar habilidades relevantes para su futura carrera, de los 30 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió

"totalmente de acuerdo", el 30.0% "de acuerdo", el 31.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 24.4% "en desacuerdo" y el 12.2% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 10, con respecto a si el plan de estudios se actualiza regularmente para incluir nuevos conocimientos y desarrollos en el campo, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 33.3% "de acuerdo", el 33.3% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 26.7% "en desacuerdo" y el 5.6% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 10, con respecto a si los cursos ofrecidos en el programa académico se alinean con la tendencia y avances actuales en el campo de estudio, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 35.6% "de acuerdo", el 34.4% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 24.4% "en desacuerdo" y el 5.6% "totalmente en desacuerdo".

Figura 11*Oportunidades de prácticas y experiencias prácticas*

En la figura 11 se muestra que, con respecto a si la experiencia práctica está integrada de manera efectiva en el programa académico y complementa los conocimientos impartidos en el aula, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 25.6% "de acuerdo", el 33.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 27.8% "en desacuerdo" y el 12.2% "totalmente en desacuerdo".

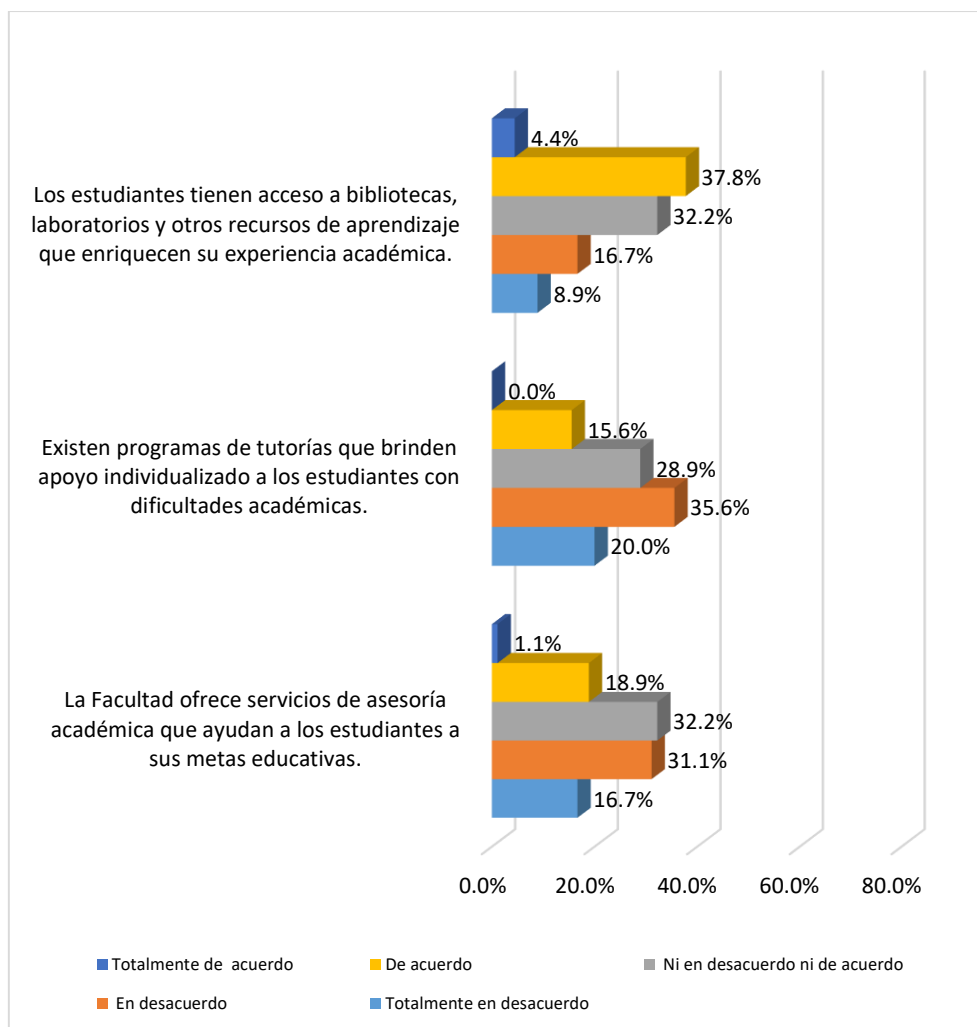
Por otro lado, en la figura 11, con respecto a si la facultad tiene relaciones sólidas con empresas y organizaciones que brindan oportunidades de experiencia laboral a los estudiantes, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo",

el 22.2% "de acuerdo", el 21.1% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 32.2% "en desacuerdo" y el 23.3% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 11, con respecto a si el programa académico ofrece oportunidades de pasantías o prácticas profesionales, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 23.3% "de acuerdo", el 30.0% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 24.4% "en desacuerdo" y el 20.0% "totalmente en desacuerdo".

Figura 12

Apoyo académico y orientación



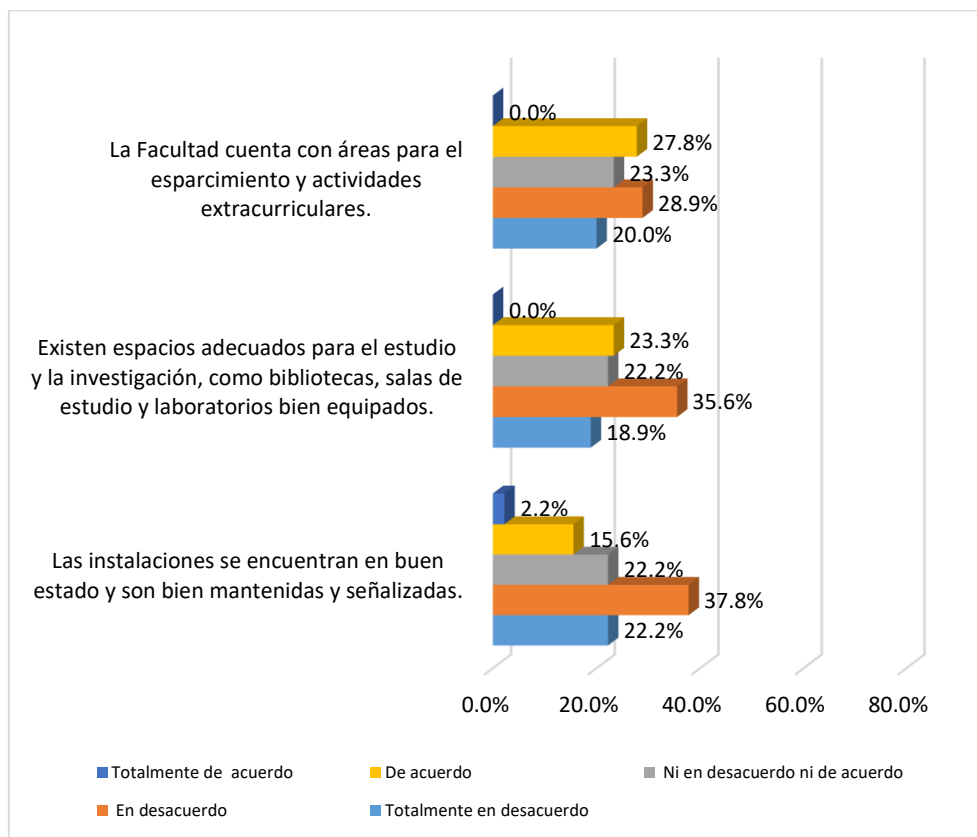
En la figura 12 se muestra que, con respecto a si los estudiantes tienen acceso a bibliotecas laboratorios y otros recursos de aprendizaje que enriquecen su experiencia académica, de los 90 estudiantes encuestados, el 4.4% respondió "totalmente de acuerdo",

el 37.8% "de acuerdo", el 32.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 16.7% "en desacuerdo" y el 8.9% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 12, con respecto a si existen programas de tutorías que brinden apoyo individualizado a los estudiantes con dificultades académicas, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 15.6% "de acuerdo", el 28.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 35.6% "en desacuerdo" y el 20.0% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 12, con respecto a si la facultad ofrece servicios de asesoría académica que ayudan a los estudiantes a sus metas educativas, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 18.9% "de acuerdo", el 32.2% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 31.1% "en desacuerdo" y el 16.7% "totalmente en desacuerdo".

5.1.1.5. Dimensión: Instalaciones y equipos

Figura 13*Estado y calidad de las instalaciones*

En la figura 13 se muestra que, con respecto a si la facultad cuenta con el área para el esparcimiento y actividades extracurriculares, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 27.8% "de acuerdo", el 23.30% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 28.9% "en desacuerdo" y el 20.0% "totalmente en desacuerdo".

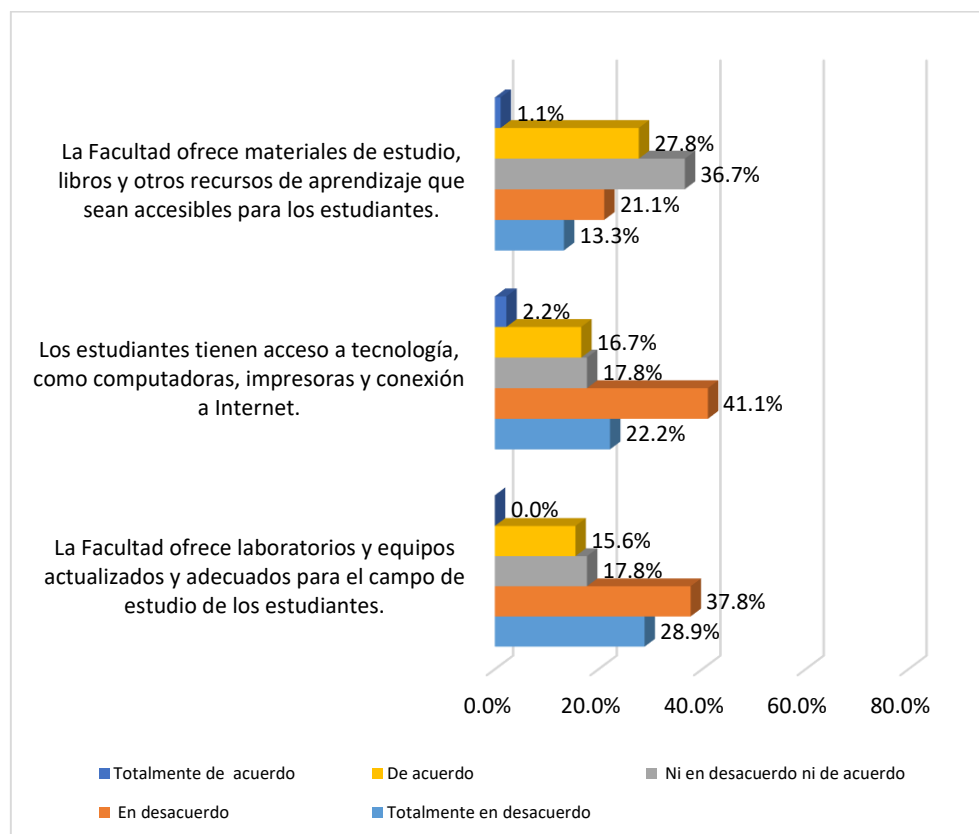
Por otro lado, en la figura 13, con respecto a si existen espacios adecuados para el estudio y la investigación, como bibliotecas, salas de estudio y laboratorio bien equipado, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 23.3% "de acuerdo", el 22.2% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 35.6% "en desacuerdo" y el 18.9% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 13, con respecto a si las instalaciones se encuentran en buen estado y son bien mantenidas y señalizadas, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2%

respondió "totalmente de acuerdo", el 15.6% "de acuerdo", el 22.2% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 37.8% "en desacuerdo" y el 22.2% "totalmente en desacuerdo".

Figura 14

Disponibilidad y acceso a equipos y recursos



En la figura 14 se muestra que, con respecto a si la facultad ofrece materiales de estudio, libros y otros recursos de aprendizaje que sean accesibles para los estudiantes, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 27.8% "de acuerdo", el 36.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 21.1% "en desacuerdo" y el 13.3% "totalmente en desacuerdo".

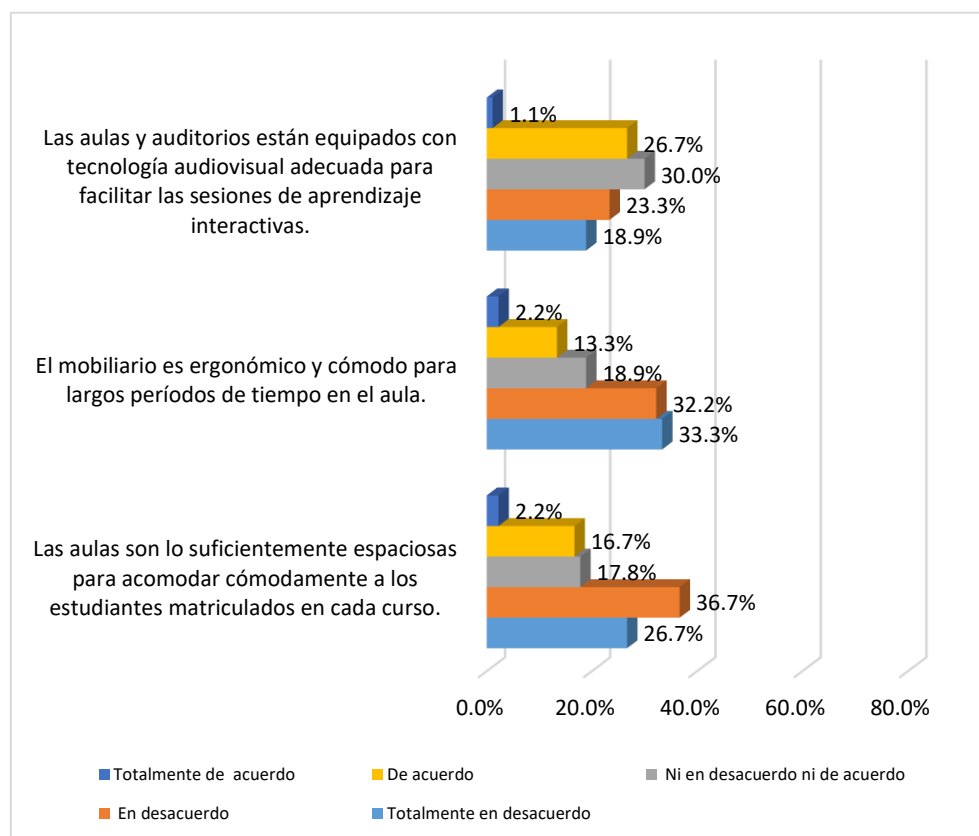
Por otro lado, en la figura 14, con respecto a si los estudiantes tienen acceso o tecnología, como computadoras, impresoras y conexión a internet, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 16.7% "de acuerdo", el 17.8%

"ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 41.1% "en desacuerdo" y el 22.2% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 14, con respecto a si la facultad ofrece laboratorios y equipos actualizados y adecuados para el campo de estudio de los estudiantes, de los 90 estudiantes encuestados, el 0.0% respondió "totalmente de acuerdo", el 15.6% "de acuerdo", el 17.8% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 37.8% "en desacuerdo" y el 28.9% "totalmente en desacuerdo".

Figura 15

Capacidad y comodidad en espacios compartidos



En la figura 15 se muestra que, con respecto a si las aulas y auditorios están equipados con tecnología audiovisual adecuada para facilitar las sesiones de aprendizaje, de los 90 estudiantes encuestados, el 1.1% respondió "totalmente de acuerdo", el 26.7%

"de acuerdo", el 30.0% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 23.3% "en desacuerdo" y el 18.9% "totalmente en desacuerdo".

Por otro lado, en la figura 15, con respecto a si el mobiliario es ergonómico y cómodo para largos períodos de tiempo en el aula, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 13.3% "de acuerdo", el 18.9% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 32.2% "en desacuerdo" y el 33.3% "totalmente en desacuerdo".

También, en la figura 15, con respecto a si las aulas son suficientemente espaciosas para acomodar cómodamente a los estudiantes matriculados en cada curso, de los 90 estudiantes encuestados, el 2.2% respondió "totalmente de acuerdo", el 16.7% "de acuerdo", el 17.8% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 36.7% "en desacuerdo" y el 26.7% "totalmente en desacuerdo".

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

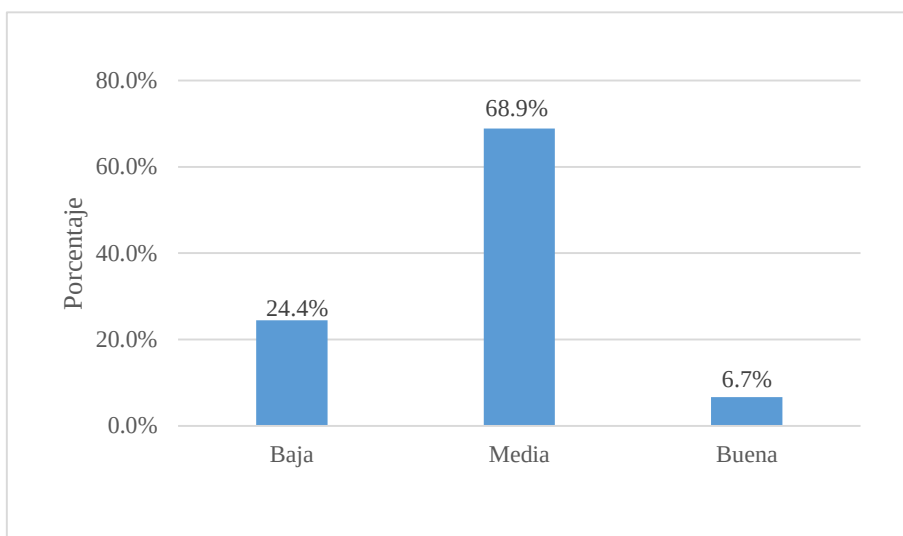
5.2.1. Análisis interpretación de los resultados

Tabla 3

Calidad de servicio al estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	22	24.4	24.4	24.4
	Media	62	68.9	68.9	93.3
	Buena	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

El índice sintético para la valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos, con el método aritmético cuyos rangos fueron calculados en función al puntaje mínimo y máximo según el total de ítems para cada variable y dimensión.

Figura 16*Calidad de servicio al estudiante*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

(ver Apéndice C)

En la figura 16 se muestra que, de los 90 estudiantes encuestados, el 24.4% respondió que la calidad del servicio al estudiante es baja, el 68.9% dijo que es media y el 6.7% consideró que es buena.

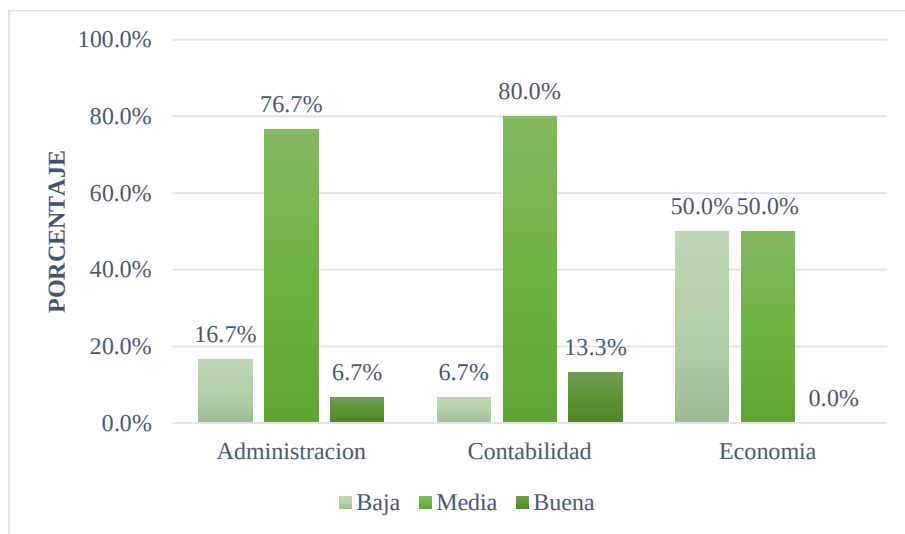
Tabla 5*Calidad de servicio al estudiante por escuela*

		Baja	Media	Buena	Total
Escuela Académico Profesional	Administración	16.7%	76.7%	6.7%	100.0%
	Contabilidad	6.7%	80.0%	13.3%	100.0%
	Economía	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
Total		24.4%	68.9%	6.7%	100.0%

El índice sintético para la valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos, con el método aritmético cuyos rangos fueron calculados en función al puntaje mínimo y máximo según el total de ítems para cada variable y dimensión (ver apéndice c).

Figura 17

Calidad de servicio al estudiante por escuela



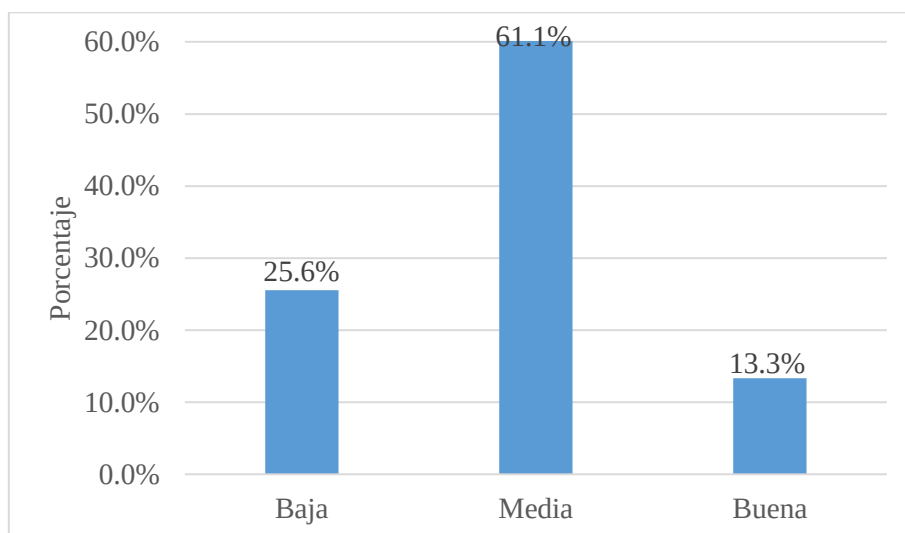
Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

De acuerdo con la figura 17, se encuestaron a 30 estudiantes en cada escuela. En la Escuela de Administración, el 6.7% considera que la calidad del servicio es buena, el 76.7% la califica como media y el 16.7% como baja. En Contabilidad, el 13.3% la ve como buena, el 80% como media y el 6.7% como baja. En Economía, el 50% la percibe como media y el 50% como baja, sin registros en el nivel bueno.

Tabla 5

Procesos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	25.6	25.6	25.6
	Media	55	61.1	61.1	86.7
	Buena	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

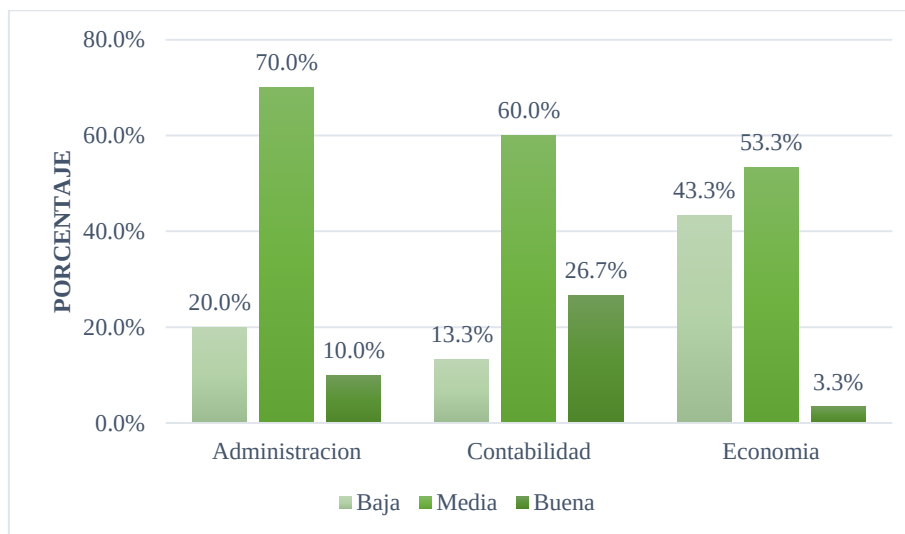
Figura 18*Procesos administrativos*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

En la figura 17 se muestra que, de los 90 estudiantes encuestados, el 25.6% respondió que el proceso administrativo es bajo, el 61.1% dijo que es medio y el 13.3% consideró que es bueno.

Tabla 6*Procesos administrativos por escuela*

		Baja	Media	Buena	Total
Escuela Académico Profesional	Administración	20.0%	70.0%	10.0%	100.0%
	Contabilidad	13.3%	60.0%	26.7%	100.0%
	Economía	43.3%	53.3%	3.3%	100.0%
Total		25.6%	61.1%	13.3%	100.0%

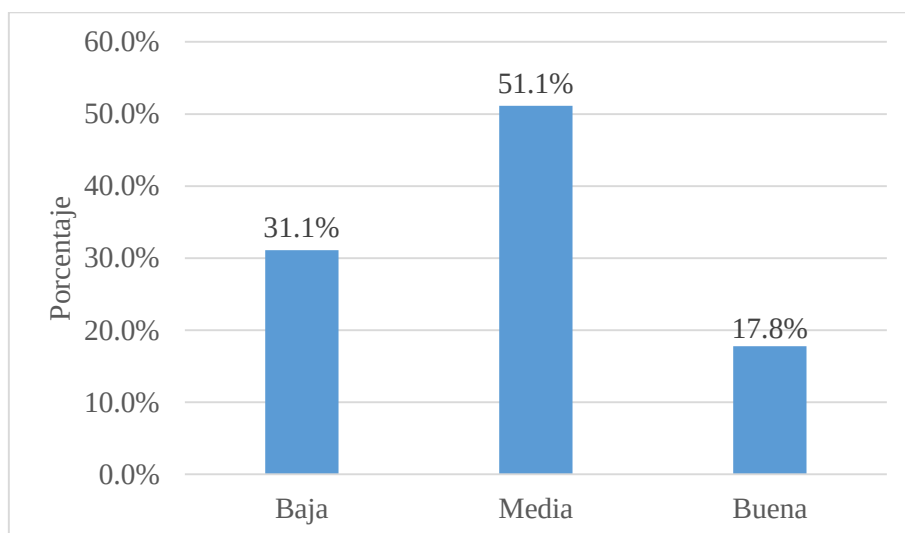
Figura 19**Procesos administrativos por escuela**

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

De acuerdo con la figura 19, se encuestaron a 30 estudiantes en cada escuela. En la Escuela de Administración, el 10 % considera que la calidad del servicio es buena, el 70% la califica como media y el 20% como baja. En Contabilidad, el 26.7% la ve como buena, el 60% como media y el 13.7% como baja. En Economía, el 3.3% la ve como buena, el 53.3% como media y el 43.3% como baja.

Tabla 7*Proceso académico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	28	31.1	31.1	31.1
	Media	46	51.1	51.1	82.2
	Buena	16	17.8	17.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Figura 20*Proceso académico*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

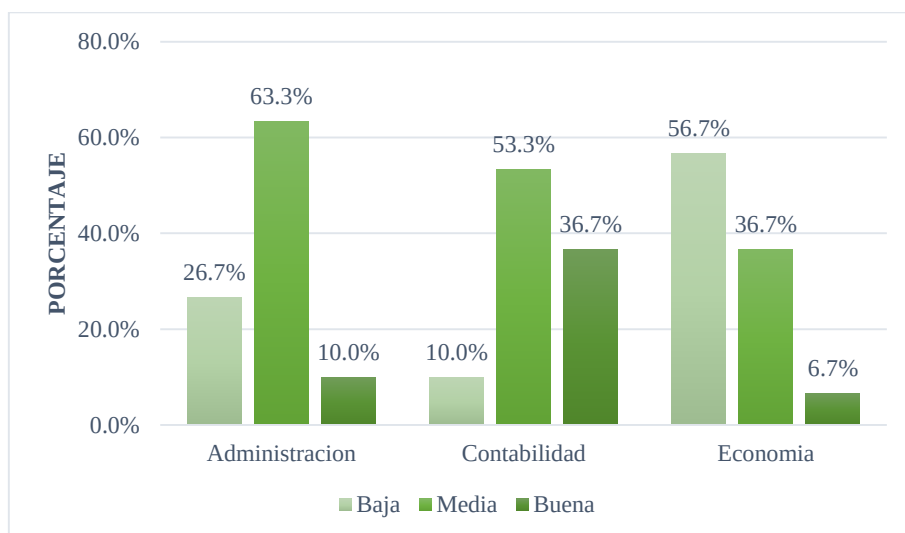
En la figura 18 se muestra que, de los 90 estudiantes encuestados, el 31.1% respondió que el proceso académico es bajo, el 51.1% dijo que es medio y el 17.8% consideró que es bueno.

Tabla 8*Proceso académico por escuela*

		Baja	Media	Buena	Total
Escuela Académico Profesional	Administración	26.7%	63.3%	10.0%	100.0%
	Contabilidad	10.0%	53.3%	36.7%	100.0%
	Economía	56.7%	36.7%	6.7%	100.0%
Total		31.1%	51.1%	17.8%	100.0%

Figura 21

Proceso académico por escuela

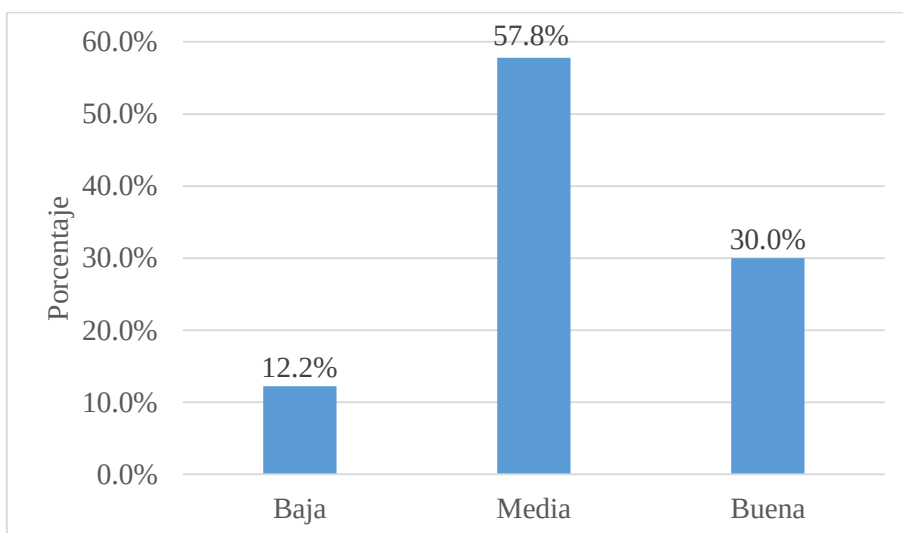


Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

De acuerdo con la figura 21, se encuestaron a 30 estudiantes en cada escuela. En la Escuela de Administración, el 10 % considera que la calidad del servicio es buena, el 63.3% la califica como media y el 26.7% como baja. En Contabilidad, el 36.7% la ve como buena, el 53.3% como media y el 10% como baja. En Economía, el 6.7% la ve como buena, el 36.7% como media y el 56.7% como baja.

Tabla 9*Desempeño docente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	12.2	12.2	12.2
	Media	52	57.8	57.8	70.0
	Buena	27	30.0	30.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

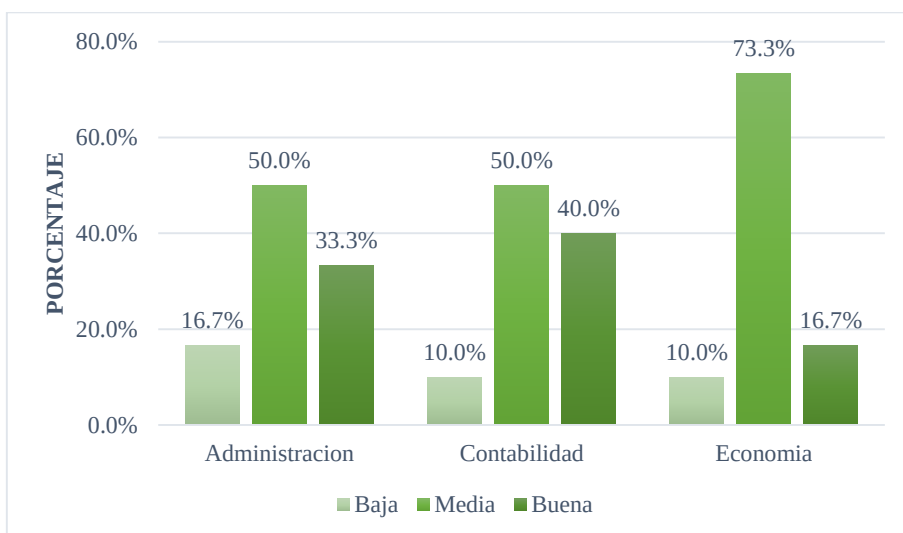
Figura 9*Desempeño docente*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

En la figura 19 se muestra que, de los 90 estudiantes encuestados, el 12.2% respondió que el desempeño docente es bajo, el 57.8% dijo que es medio y el 30% consideró que es bueno.

Tabla 10*Desempeño docente por escuela*

		Baja	Media	Buena	Total
Escuela	Administración	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	Académico	10.0%	50.0%	40.0%	100.0%
	Profesional	10.0%	73.3%	16.7%	100.0%
Total		12.2%	57.8%	30.0%	100.0%

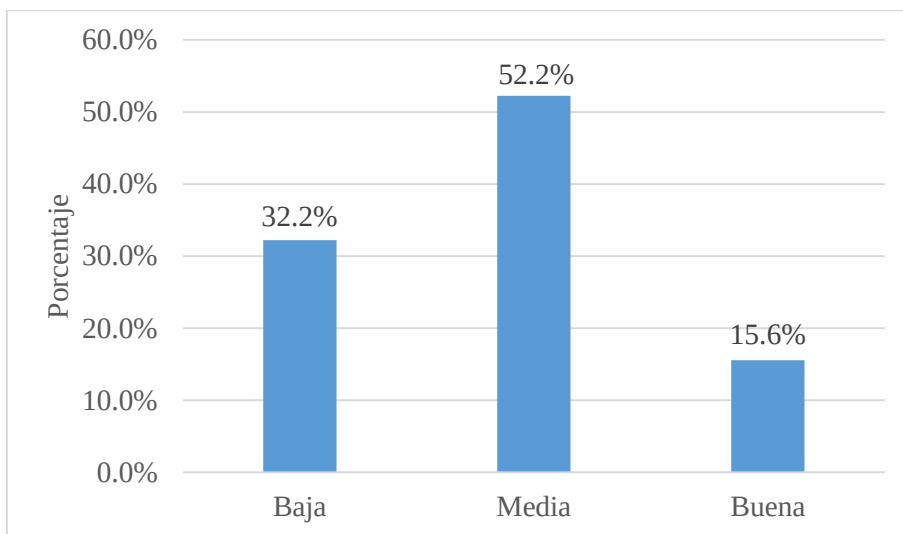
Figura 22*Desempeño docente por escuela*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

De acuerdo con la figura 23, se encuestaron a 30 estudiantes en cada escuela. En la Escuela de Administración, el 33.3 % considera que la calidad del servicio es buena, el 50% la califica como media y el 16.7% como baja. En Contabilidad, el 40% la ve como buena, el 50% como media y el 10% como baja. En Economía, el 16.7% la ve como buena, el 73.3% como media y el 10% como baja.

Tabla 11*Programas académicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	29	32.2	32.2	32.2
	Media	47	52.2	52.2	84.4
	Buena	14	15.6	15.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

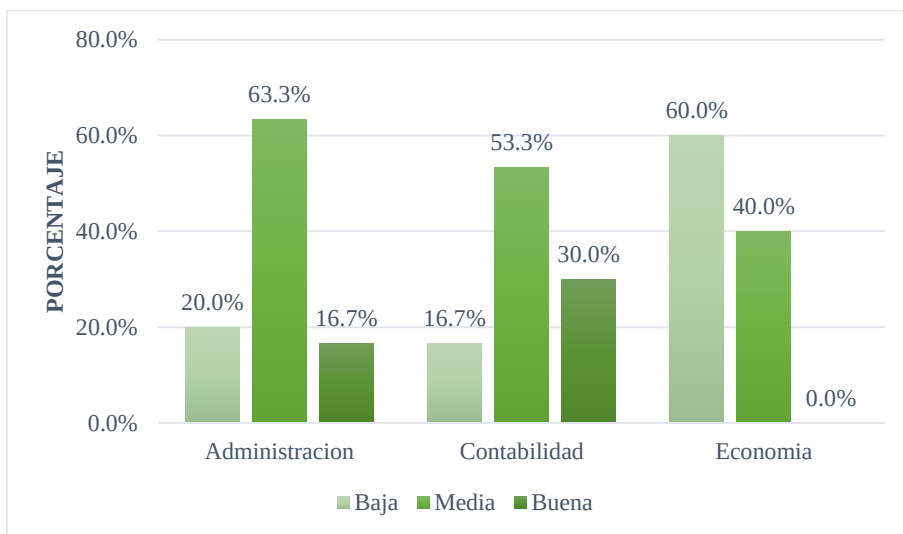
Figura 23*Programas académicos*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

En la figura 20 se muestra que, de los 90 estudiantes encuestados, el 32.2% respondió que los programas académicos son bajos, el 52.2% dijo que son medios y el 15.6% consideró que son buenos.

Tabla 12*Programa académico por escuela*

		Baja	Media	Buena	Total
Escuela Académico Profesional	Administración	20.0%	63.3%	16.7%	100.0%
	Contabilidad	16.7%	53.3%	30.0%	100.0%
	Economía	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
Total		32.2%	52.2%	15.6%	100.0%

Figura 24*Programa académico por escuela*

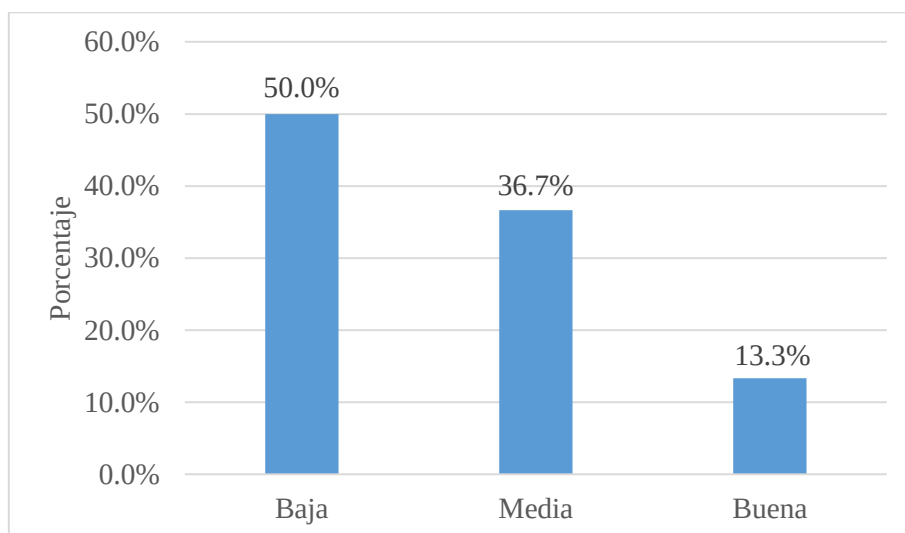
Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

De acuerdo con la figura 25, se encuestaron a 30 estudiantes en cada escuela. En la Escuela de Administración, el 16.7 % considera que la calidad del servicio es buena, el 63.3% la califica como media y el 20% como baja. En Contabilidad, el 30% la ve como buena, el 53.3% como media y el 16.7% como baja. En Economía, el 40% la percibe como media y el 60% como baja, sin registros en el nivel bueno.

Tabla 13*Instalaciones y equipos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	45	50.0	50.0	50.0
	Media	33	36.7	36.7	86.7
	Buena	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Nota. Fuente: Elaboración mediante el programa SPSS Vers. 25

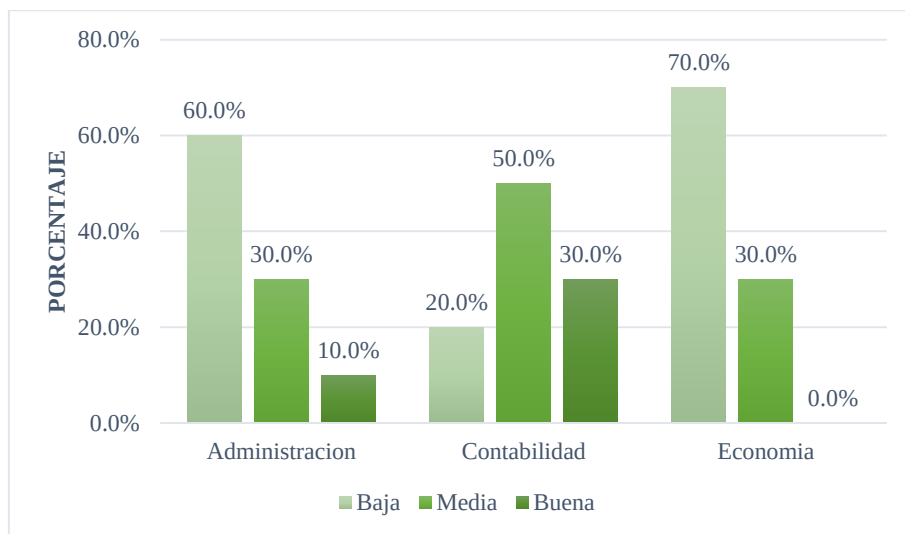
Figura 25*Instalaciones y equipos*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

En la figura 21 se muestra que, de los 90 estudiantes encuestados, el 50.0% respondió que las instalaciones y equipos son bajos, el 36.7% dijo que son medios y el 13.3% consideró que son buenos.

Tabla 14*Instalaciones y equipos por escuela*

		Baja	Media	Buena	Total
Escuela	Administración	60.0%	30.0%	10.0%	100.0%
Académico	Contabilidad	20.0%	50.0%	30.0%	100.0%
Profesional	Economía	70.0%	30.0%	0.0%	100.0%
Total		50.0%	36.7%	13.3%	100.0%

Figura 26*Instalaciones y equipos por escuela*

Nota. La valoración Baja, Media y Buena, se obtuvo mediante Baremos.

De acuerdo con la figura 27, se encuestaron a 30 estudiantes en cada escuela. En la Escuela de Administración, el 10 % considera que la calidad del servicio es buena, el 30% la califica como media y el 60% como baja. En Contabilidad, el 30% la ve como buena, el 50% como media y el 20% como baja. En Economía, el 30% la percibe como media y el 70% como baja, sin registros en el nivel bueno.

5.2.2. Discusión de resultados

El objetivo general de la presente investigación fue describir la percepción de la calidad del servicio al estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2024. Como resultado, tal como se muestra en la tabla dos y la figura 16, se obtuvo que, de los 90 estudiantes encuestados, el 24.4% respondió que la calidad del servicio al estudiante es baja, el 68.9% indicó que es media, y el 6.7% consideró que es buena.

Astete (2018) desarrolló la tesis "Calidad de Servicio Educativo y Satisfacción Estudiantil en los Estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas, Filial Cusco-2018". El objetivo fue conocer la percepción de la calidad de

los servicios educativos y su relación con la satisfacción estudiantil. El estudio encontró una relación significativa positiva del 57.4% entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas, filial del Cusco, durante el ciclo académico 2018-I. Esto guarda similitud con el presente estudio; sin embargo, se encontró una discrepancia significativa, ya que los encuestados en este estudio indicaron que la calidad de los servicios es de nivel medio y con un porcentaje considerablemente bajo de satisfacción.

El primer objetivo específico de esta investigación es describir la percepción de la calidad de los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2024. Según los resultados, que se presentan en la tabla 3 y la figura 17, de los 90 estudiantes encuestados, el 25.6% respondió que la calidad de los procesos administrativos es baja, el 61.1% indicó que es media, y el 13.3% consideró que es buena.

Melendres (2019) realizó la tesis titulada "Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - Filial Cajamarca". El objetivo de este estudio fue determinar la diferencia entre las expectativas y la percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de dicha carrera. Los resultados revelaron que existían diferencias significativas entre las expectativas y la percepción de la calidad del servicio educativo, resultando en un valor negativo que indica un bajo nivel de calidad. Estos hallazgos guardan relación con el presente estudio, el cual menciona que, de los 90 estudiantes encuestados, el 61.1% percibe una calidad media y un 25.6% percibe una calidad baja en relación con los procesos administrativos.

El segundo objetivo específico de esta investigación es describir la percepción de la calidad de los procesos académicos en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y

Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2024. Según los resultados, presentados en la tabla 4 y la figura 18, de los 90 estudiantes encuestados, el 31.1% respondió que la calidad de los procesos académicos es baja, el 51.1% indicó que es media, y el 17.8% consideró que es buena.

En su investigación de 2021 titulada "Calidad de Servicios Académicos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC PUNO 2019 –I", Vilca desarrolló el objetivo de determinar si la calidad de los servicios académicos afecta la satisfacción de los estudiantes en los últimos semestres. Según el estudio, el 31.3% de los estudiantes percibieron que la calidad del servicio era regular. En cuanto a la satisfacción, el 36.3% de los estudiantes se mostraron satisfechos con la calidad universitaria. Estos hallazgos muestran similitudes con el estudio actual, donde el 61.1% indicó que es de calidad media y el 13.3% consideró que es buena.

El tercer objetivo específico consiste en describir la percepción de la calidad de los programas académicos en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2024. Como resultado, según se muestra en la Tabla 6 y la Figura 20, de los 90 estudiantes encuestados, el 32.2% opinó que los programas académicos son bajos, el 52.2% indicó que son medios y el 15.6% consideró que son buenos.

Medrano (2021) desarrolló la investigación "Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua". El propósito de la investigación fue analizar la gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo. Como resultado, se identificaron 4 debilidades y 6 fortalezas en el factor de estructura curricular entre los

estudiantes, y 3 debilidades y 6 fortalezas entre los directivos y docentes. Sin embargo, se encontró una discrepancia con el presente estudio, ya que el 32.2% de los encuestados mencionaron que el programa académico es deficiente.

El cuarto objetivo específico consiste en describir la percepción de la calidad de las instalaciones y equipos en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca en 2024. Como resultado, según se muestra en la Tabla 7 y la Figura 21, de los 90 estudiantes encuestados, el 50.0% opinó que las instalaciones y equipos son bajos, el 36.7% consideró que son medios y el 13.3% indicó que son buenos.

Ruiz (2019) llevó a cabo un estudio titulado "Percepción de la calidad del servicio de enseñanza en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana". El objetivo fue describir la percepción de la calidad del servicio de enseñanza a partir de sus dimensiones entre los alumnos de dicha facultad. El estudio encontró que menos del 25% de los alumnos percibieron una alta calidad en el servicio de enseñanza, según el umbral establecido en la investigación. Asimismo, organización de la enseñanza es la dimensión con mayor proporción de alta calidad, mientras que instalaciones y equipamiento es la dimensión con menor proporción de alta calidad. Esto guarda similitud con la presente investigación, que reportó que el 50% de estudiantes considera que la calidad de las instalaciones y equipos es baja.

Conclusiones

Se concluye, a partir de los resultados obtenidos, que la calidad de servicio al estudiante muestra una distribución esperada de acuerdo al planteamiento de la hipótesis: un 68.9% percibe una calidad media, un 24.4% la considera baja y solo un 6.75% la evalúa como buena, esto se debe a que de todas las dimensiones estudiadas indican que se encuentran en el nivel medio a excepto de mobiliario y equipo donde el 50 % consideran que es de nivel bajo.

Se concluye que, en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los procesos administrativos muestra que el 25.6% los considera de baja calidad, el 61.1% los evalúa como de nivel medio, y el 13.3% los percibe como buenos esto se debe a que respecto a los proceso administrativos no existe un sistema eficiente para abordar consultar y problemas académicos, no se sienten escuchados y respetados por el personal administrativo.

Concluye que la calidad de los procesos académicos en la misma facultad muestra una percepción diversa entre los estudiantes, con un 31.1% que los considera de baja calidad, un 51.1% que los ve como de nivel medio, y un 17.8% que los evalúa positivamente como buenos, debido a que no se ofrecen programas de tutoría y apoyo para ayudar a los estudiantes con dificultades académicas así como también el currículo no permite cierto grado de flexibilidad para que los estudiantes elijan cursos según intereses y objetivos académicos.

Se con concluye que el desempeño docente en la facultad de ciencias económicas, Contables y Administrativas tiene una percepción regular por parte de los estudiantes, con un 57.8% calidad media, 30% de calidad buena y tan solo un 12.2 % consideran de baja calidad, pocos alumnos consideran nivel bajo debido a que a los docentes no están

actualizados con los últimos desarrollos y avances en su campo de estudio así como también en la mayoría de docentes utilizan muy pocos métodos de enseñanza variados y efectivos que fomenten el aprendizaje activo y el pensamiento crítico.

Se concluye que los programas académicos en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas son predominantemente vistos como de calidad media por el 52.2% de los estudiantes encuestados, aunque un considerable 32.2% los percibe como de baja calidad y un 15.6% como buenos, se debe a que algunos estudiantes consideran que faltaría mejorar en el programa académico para preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mercado laboral así como también brindar habilidades relevantes para una futura carrera y también consideraron que la facultad no cuenta con relaciones sólidas con empresas u organizaciones que brinden oportunidades de experiencia laboral a los estudiantes.

Concluye que las instalaciones y equipos de la facultad presentan una percepción mayoritaria de baja calidad entre los estudiantes encuestados, con un 50.0% expresando esta opinión, mientras que el 36.7% considera que son de calidad media y un 13.3% los evalúa como buenos, esto se debe a que la mitad de estudiantes respondió que el estado y la calidad de las instalaciones es deficiente así como también consideran que no existe un acceso a tecnología, como computadoras, impresoras y conexión a internet.

Recomendaciones

Respecto a los procesos administrativos, se recomienda enfocarse un poco más en mejorar la experiencia del servicio al estudiante, así como también lograr la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos para así poder lograr la satisfacción estudiantil.

Respecto a los procesos académicos se recomienda enfatizar un poco más en la planificación y organización del currículo, así como también contar con recursos y apoyo académico para logra el buen desempeño del estudiante.

Respecto al desempeño docente según el resultado obtenido se cuenta que la mayoría enfatiza que se encuentra en nivel intermedio por lo que para lograr una enseñanza de calidad se recomienda enfatizar un poco más en los métodos de enseñanza y participación estudiantil.

Respecto a los programas académicos se enfatiza la mejora y actualización del plan de estudios, así como también brindar oportunidad de prácticas para garantizar al estudiante un buen desempeño ante el mundo laboral actual.

Respecto a mobiliario y equipo de recomienda priorizar la inversión en infraestructura física y tecnológica para mejorar las instalaciones y equipos disponibles para estudiantes y personal académico. Mantener un ambiente físico adecuado y equipado puede fortalecer la experiencia educativa y la percepción de calidad institucional.

Referencias

- Astete, R. (2018) *Calidad De Servicio Educativo Y Satisfacción Estudiantil En Los Estudiantes De La Escuela Profesional De Contabilidad De La Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33993>
- Barajas Ruiz, Miriam Liliana, & González García, Luis Miguel. (2013). Funcionamiento y satisfacción de los procesos administrativos en un modelo educativo por competencias en las ingenierías de las UT. *Nova scientia*, 5(10), 101-122.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-070520130002000006&lng=es&tlng=es.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra. Edición). Pearson Educación.
- Cano, M. (2002) *La calidad en el ámbito de la educación*. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. I.I.E.S.C.A. Archivo digital.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/educacion2002-1.pdf>
- Castel, V., Aruani, S., y Ceverino, V. (2004) *Investigaciones en ciencias humanas y sociales: del abc disciplinar a la reflexión metodológica*. Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo.
- Duran, C., y Páez, D. (2020) *Una mirada sobre la calidad en educación superior, conceptos y reflexiones*. Editorial REDIPE.
- Guzmán, J. (2011). *La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? Perfiles educativos*, 33(spe), 129-141.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012&lng=es&tlng=es

Julca E. (2016) Conceptos básicos de la educación. *Cultura* (30). 31-64.

https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_30_conceptos-basicos-de-la-educacion-universitaria.pdf.

Medrano, R. (2021). *Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. [Teis Doctoral, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional RIUMA. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/16521>.

Mejias, N. (2014). *Eficiencia, eficacia, efectividad en la administración*. .blogspot. <https://neilynmejiasadministracion01.blogspot.com/2014/10/eficiencia-eficacia-efectividad-en-la.html>

Melendres, Y. (2019) *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de administración y negocios internacionales de la universidad alas peruanas - filial Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca] <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3011>

Ministerio de Educación del Perú. (2016). *Currículo Nacional De La Educación Básica*. MINEDU. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/>

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. FEDUPEL.

Passailaigue, R. (2013) *Administración educativa los procesos de gestión en la eficacia educativa universitaria*. Ecotec.

Ruiz, D. (2019). *Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana*.

[Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12866/6660>.

Senlle, A., y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos.

SITEAL. (2019). *Educación Superior*. Archivo digital.

https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_superior_20190525.pdf

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

(2020). *Logros y avances de la SUNEDU 2019-2020*. SUNEDU.

<https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/LOGROS-Y-AVANCES-DE-LA-SUNEDU-2019-2020.pdf>

Tigani, D. (2006) *Excelencia en Servicio*. Liderazgo 21.

Vilca, E. (2021) *Calidad de Servicios Académicos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 –I*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada San Carlos]. Repositorio Institucional UPSC. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/320>

Apéndice

Apéndice A.

Instrumento de recolección de datos

Objetivo. La presente encuesta tiene como objetivo tener información sobre la calidad de servicio al estudiante en la facultad de ciencias económicas contables y administrativas de la universidad nacional de Cajamarca, perspectiva de los estudiantes.

Instrucciones. Marque con un aspa su respuesta según el grado de acuerdo a cada ítem. Los resultados serán tratados de forma confidencial y conjunta, por lo que le solicita su respuesta objetiva.

Informacion general:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Programa académico (escuela):

Contabilidad (), Economía (), Administración ()

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El proceso de matrícula es claro y ágil.					
2	Los servicios de apoyo al estudiante son accesibles y responden a las necesidades de los estudiantes de manera efectiva.					
3	Las respuestas a consultas o solicitudes enviadas a la administración son oportunas,					
4	Se proporciona información oportuna y relevante a través de diversos canales de comunicación.					
5	Están disponibles los reglamentos y normativas en un formato accesible y fácil de entender.					
6	Hay un sistema eficiente para abordar consultas y problemas académicos.					
7	Se sienten escuchados y respetados por el personal administrativo.					

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	El personal administrativo cuenta con la formación y habilidades necesarias para brindar el servicio.					
9	Los estudiantes encuentran fácil acceder a los servicios y recursos administrativos que necesitan.					
10	Los docentes demuestran interés y compromiso en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.					
11	Los estudiantes reciben retroalimentación constructiva sobre su rendimiento académico					
12	Las evaluaciones son justas, claras y alineadas con los objetivos de aprendizaje.					
13	La facultad cuenta con una biblioteca bien equipada con recursos actualizados y accesibles para los estudiantes.					
14	Los estudiantes tienen acceso a laboratorios y equipos modernos y en buen estado para sus actividades académicas.					

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	Se ofrecen programas de tutoría y apoyo para ayudar a los estudiantes con dificultades académicas.					
16	El currículo está actualizado y es relevante para las necesidades actuales del campo de estudio.					
17	La secuencia de los cursos facilita el progreso académico de los estudiantes.					
18	El currículo permite cierto grado de flexibilidad para que los estudiantes elijan cursos según sus intereses y objetivos académicos.					
19	Los docentes demuestran un profundo conocimiento y comprensión del tema que enseñan.					
20	Los docentes están actualizados con los últimos desarrollos y avances en su campo de estudio.					
21	Los docentes son capaces de transmitir la información de manera clara y comprensible.					
22	Los docentes utilizan métodos de enseñanza variados y efectivos que fomenten el aprendizaje activo y el pensamiento crítico.					

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23	Los docentes alientan la participación activa de los estudiantes en el aula, promoviendo debates y discusiones.					
24	Los docentes incorporan herramientas y recursos tecnológicos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.					
25	Los docentes están disponibles para responder preguntas y brindar apoyo adicional fuera del horario de clases.					
26	Los docentes proporcionan retroalimentación oportuna y constructiva sobre el desempeño académico de los estudiantes.					
27	Los docentes muestran respeto y empatía hacia los estudiantes preocupándose por el progreso y bienestar de sus alumnos.					
28	Los cursos ofrecidos en el programa académico se alinean con las tendencias y avances actuales en el campo de estudio.					

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
29	El plan de estudios se actualiza regularmente para incluir nuevos conocimientos y desarrollos en el campo.					
30	El programa académico prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mercado laboral y brinda habilidades relevantes para su futura carrera.					
31	El programa académico ofrece oportunidades de pasantías o prácticas profesionales.					
32	La facultad tiene relaciones sólidas con empresas y organizaciones que brindan oportunidades de experiencia laboral a los estudiantes.					
33	La experiencia práctica está integrada de manera efectiva en el programa académico y complementa los conocimientos impartidos en el aula					
34	La Facultad ofrece servicios de asesoría académica que ayudan a los estudiantes a sus metas educativas.					

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
35	Existen programas de tutorías que brinden apoyo individualizado a los estudiantes con dificultades académicas.					
36	Los estudiantes tienen acceso a bibliotecas, laboratorios y otros recursos de aprendizaje que enriquecen su experiencia académica.					
37	Las instalaciones se encuentran en buen estado y son bien mantenidas y señalizadas.					
38	Existen espacios adecuados para el estudio y la investigación, como bibliotecas, salas de estudio y laboratorios bien equipados.					
39	La Facultad cuenta con áreas para el esparcimiento y actividades extracurriculares.					
40	La Facultad ofrece laboratorios y equipos actualizados y adecuados para el campo de estudio de los estudiantes.					
41	Los estudiantes tienen acceso a tecnología, como computadoras, impresoras y conexión a Internet.					

N°	ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
42	La Facultad ofrece materiales de estudio, libros y otros recursos de aprendizaje que sean accesibles para los estudiantes.					
43	Las aulas son lo suficientemente espaciaosas para acomodar cómodamente a los estudiantes matriculados en cada curso.					
44	El mobiliario es ergonómico y cómodo para largos períodos de tiempo en el aula.					
45	Las aulas y auditorios están equipados con tecnología audiovisual adecuada para facilitar las sesiones de aprendizaje interactivas.					

Apéndice B.

Prueba de Fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	45

El coeficiente alfa de Cronbach de 0,94 evidencia una alta fiabilidad del instrumento de recolección de datos Aplicado.

Apéndice C.

Baremos para los índices sintéticos para variables y dimensiones

Nivel y Rango	Baja	Media	Buena
Calidad de servicio al estudiante	45 - 105	106 - 166	167 - 225
Procesos administrativos	9 - 21	22 - 31	32 - 45
Proceso académico	9 - 21	22 - 31	32 - 45
Desempeño docente	9 - 21	22 - 31	32 - 45
Programas académicos	9 - 21	22 - 31	32 - 45
Instalaciones y equipos	9 - 21	22 - 31	32 - 45

Nota. Fuente: Elaboración mediante el programa SPSS Vers. 25